

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE
SERVICIO AL CLIENTE DE LAS MODALIDADES DE PRIMERA INFANCIA DEL
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF EN EL MARCO DE
LA ESTRATEGIA DE CERO A SIEMPRE, BAJO EL ENFOQUE DE LAS NORMAS
NTC-ISO 10002:2005 E ISO/TS 10004:2010.**

MARIA CATALINA DIAZ

**UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERÍA
INSTITUTO DE POSGRADOS
ESPECIALIZACION DE GERENCIA EN CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
BOGOTA, MAYO 2013**

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO AL CLIENTE DE LAS MODALIDADES DE PRIMERA INFANCIA DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA DE CERO A SIEMPRE, BAJO EL ENFOQUE DE LAS NORMAS NTC-ISO 10002:2005 y E ISO/TS 10004:2010.

MARIA CATALINA DIAZ

Proyecto de grado para optar al título de ESPECIALISTA EN GERENCIA DE CALIDAD EN PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Director

Ingeniero Santiago Villalba

UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA

FACULTAD DE INGENIERÍA

INSTITUTO DE POSGRADOS

ESPECIALIZACION DE GERENCIA EN CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

BOGOTA, MAYO 2013

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bogotá, 2 de Mayo de 2013

Este trabajo de grado lo dedico principalmente a Dios por darme los dones que me sirvieron para aprovechar las oportunidades que he tenido en la vida, a mi esposo, mi familia que siempre me ha apoyado incondicionalmente y a puesto toda su confianza en mí, a mis verdaderos amigos que con su sinceridad y amistad han logrado mostrarme un mundo diferente, donde el amor y la amistad están por encima de todas las cosas. Gracias.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco la colaboración que me brindó los profesionales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y a todas las personas que de alguna forma contribuyeron en el desarrollo de este proyecto, mis más sinceros agradecimientos.

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. ANTECEDENTES..... | 9 |
| 2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 13 |
| 3. JUSTIFICACIÓN..... | 22 |
| 4. OBJETIVOS..... | 27 |
| 4.1. OBJETIVOS GENERALES..... | 27 |
| 4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS | 27 |
| 5. MARCOS DE REFERENCIA | 28 |
| 5.1. MARCO TEÓRICO..... | 28 |
| 5.2 MARCO CONCEPTUAL..... | 34 |
| 5.3 MARCO LEGAL | 49 |
| 6. METODOLOGIA UTILIZADA | 55 |
| 7. PRESUPUESTO REQUERIDO | 90 |
| 8. ANÁLISIS DE RESULTADOS..... | 92 |
| 9. CONCLUSIONES | 95 |
| 10. RECOMENDACIONES | 98 |
| BIBLIOGRAFIA..... | 99 |

LISTA DE GRAFICAS

Grafica No. 1 - Célula madre de los sistemas de gestión

11

LISTA DE TABLAS

- Tabla No. 1 – Valoración de los estándares de la modalidad institucional. Pág. 56
- Tabla No. 2 – Valoración de los estándares de la modalidad familiar. Pág. 59
- Tabla No. 3 – Requerimientos de la Norma NTC – ISO 10002:2005 Pág. 62
- Tabla No. 4 – Requerimientos de la Norma ISO/TS 10004:2010 Pág. 73
- Tabla No. 5 – Comparativo NTC-ISO 10002:2005 y los estándares modalidad institucional y familiar. Pág. 81
- Tabla No. 6 – Comparativo ISO/TS 10004:2010 y los estándares modalidad institucional y familiar. Pág. 85
- Tabla No. 7 –Costos. Pág. 91
- Tabla No. 8 – Propuesta de modificación de estándares de la modalidad institucional. Pág. 92
- Tabla No. 9 – Propuesta de modificación de estándares de la modalidad familiar. Pág. 93

1. ANTECEDENTES

La Organización Internacional de Estándares (ISO), comenzó en el campo electrotécnico: la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) fue establecida en 1906.

Iniciando el trabajo en otros campos, fue realizado por la Federación Internacional de la Organización Estandarizadora Nacional (ISA), que fue instalada en 1926. El énfasis dentro de ISA fue puesto pesadamente en la ingeniería industrial. Las actividades de ISA acabaron en 1942.

En 1946, delegados de 25 países se reunieron en Londres y decidieron crear una nueva organización internacional, cuyo objeto sería "facilitar la coordinación y la unificación internacional de estándares industriales". La nueva organización, ISO, comenzó oficialmente operaciones el 23 de febrero de 1947.

La aparición de los Sistemas de Gestión (Calidad) en 1979 con la BS 5750 y posteriormente con la mayormente conocida "Familia 9000" en 1987, empezó a crear una diferenciación entre las "Herramientas de Calidad" hasta entonces utilizadas y un "Sistema" integrado por una serie de capítulos dirigidos a departamentos específicos dentro de una Empresa. Por supuesto su aparición inició una confrontación entre los diferentes actores que regían la Calidad en ese momento, generando y manteniendo hasta la fecha su propio grupo de seguidores y detractores.

En 1987 con el nacimiento de los Estándares Internacionales en Aseguramiento de Calidad (ISO serie 9000¹), se crearon 20 elementos a cubrir del 4.1 Responsabilidad Directiva al 4.20 Técnicas Estadísticas.

¹ ISO 9001, 9002 y 9003

Ya para 1994 la ISO 9001, era para empresas que incluían Diseño o Desarrollo del Producto en el alcance de sus actividades. ISO 9002 solo Producción o Manufactura e ISO 9003 para empresas que no producían, solo distribución o emisión de resultados. Se Incluye en 4.9 Control del Proceso, actividades para “Mantenimiento”

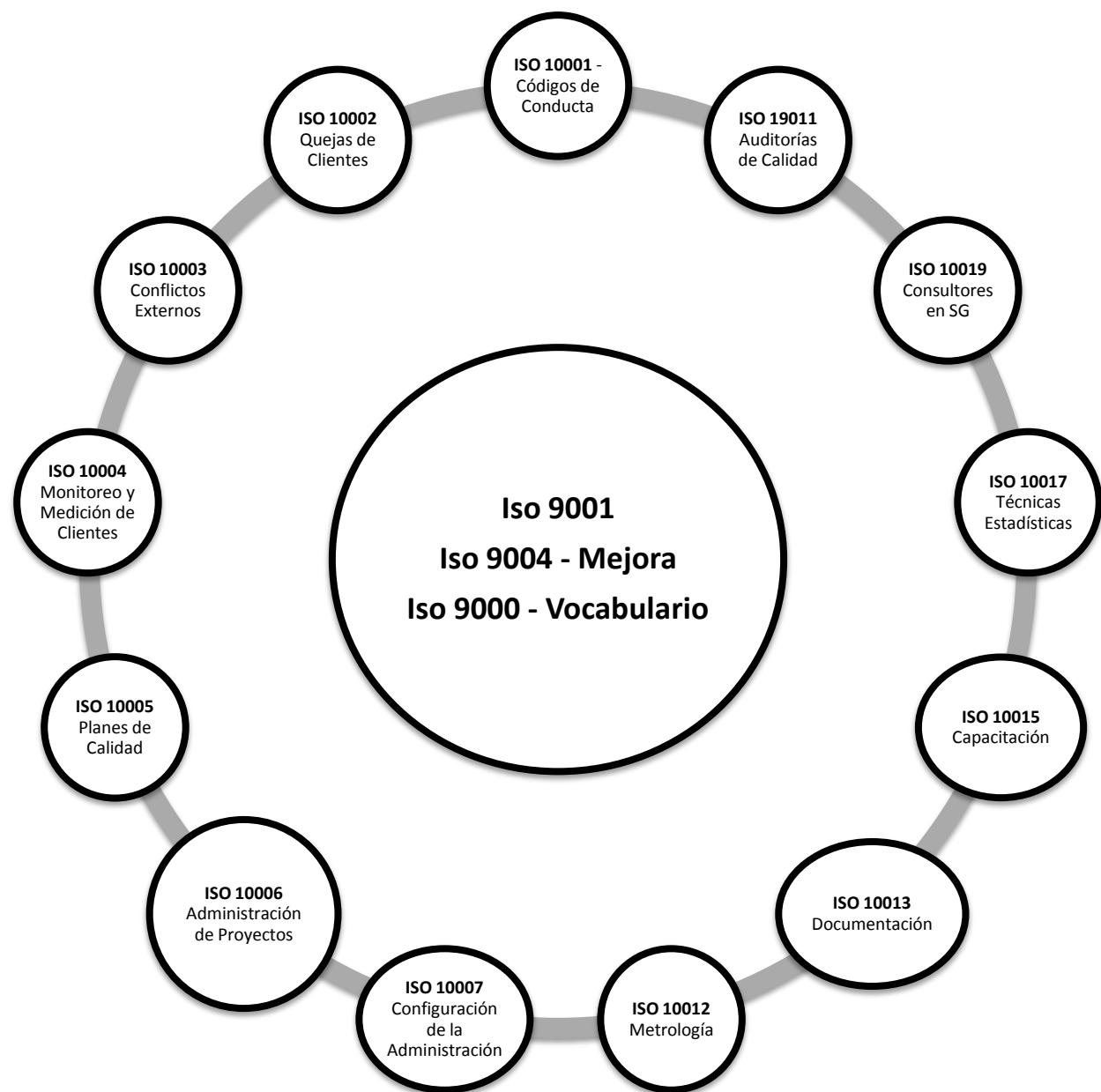
En el 2001 hay una Re-estructuración total de la serie 9000, se integran todos los requisitos en un solo Modelo 9001, eliminándose 9002 y 9003, los 20 Requisitos anteriores se reordenan en 5 Capítulos (del 4 al 8), se permiten las exclusiones de elementos no aplicables en capítulo 7 “Realización del Producto”. Se agregan elementos como: “Satisfacción del Cliente” “Análisis de Datos” y “Mejora Continua”.

Para el 2008 se hace la revisión general de la versión previa, NO se agrega o elimina ningún elemento, solo se agregan “Notas” en algunos de ellos para aclarar su aplicación, principalmente por la mala interpretación deliberada o no, de los elementos por parte de las Empresas, su transición es suave y fácil para las Empresas y dentro de las mismas Auditorías de Seguimiento.

En la actualidad contamos con una serie de normas que apoyan al Sistema Integrado de Gestión, y que se encuentra con el nombre de “Célula madre de los sistemas de gestión”²

² Fuente: Rojas Martínez y Asociados

Grafico No. 1 - Célula madre de los sistemas de gestión



Fuente: Consultores en Sistemas de Gestión Empresarial – Rojas Martínez y Asociados. XIII Congreso Estatal de Competitividad – Septiembre 06 de 2012.

En el sector público Colombiano, a penas se está empezando hablar de Gestión de Calidad, algunas organizaciones más que otras han logrado incursionar en este mundo, tal es el caso de la Red Unidos, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, la Policía Nacional, entre otras. Es por eso que son pocos los estudios que se han realizado frente al tema.

Por ello, en este capítulo no se presenta los estudios relevantes sobre la aplicación de estándares de satisfacción del cliente en programas sociales del estado colombiano.

Pero sí podemos relacionar que la estrategia de Cero a Siempre del programa de Gobierno del Presidente Juan Manuel Santos, se ha basado en un proyecto chileno llamado “Chile crece contigo”³, que es un Sistema de Protección Integral a la Infancia que tiene como misión acompañar, proteger y apoyar integralmente, a todos los niños, niñas y sus familias, a través de acciones y servicios de carácter universal, así como focalizando apoyos especiales a aquellos que presentan alguna vulnerabilidad mayor: “a cada quien según sus necesidades”.

Frente al tema de nuestra competencia, encontramos que “Chile crece contigo”, realizó un estudio con ICCOM, del nivel de satisfacción de usuarias por las prestaciones del Programa de Apoyo al Recién Nacido (Ajuares). A través de entrevistas personales, entrevistas en profundidad y el análisis de datos, el estudio estableció que 8 de cada 10 beneficiarias otorgaron nota 7 a esta prestación, alcanzando un nivel de excelencia en la satisfacción usuaria. Además existe una alta valoración a la oportunidad, cantidad, utilidad y calidad de la prestación recibida.

³ <http://www.crececontigo.gob.cl>

2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ha sido la primera entidad del estado en lograr simultáneamente las certificaciones ICONTEC en los componentes de Calidad, Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud Ocupacional⁴, es por ello que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF en las modalidades de Primera Infancia debe iniciar la transformación de sus estándares en lograr la Atención Integral y si le sumamos que uno de los objetivos estratégicos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, es lograr ser la entidad querida por los Colombianos, vemos que este logro le apunta al tema de satisfacción del cliente, con ello se sabrá si el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF logra cumplir su objetivo estratégico; tenemos el problema que bajo la Ley 1450 de 2011⁵ en su artículo No. 137 – Atención Integral de la Primera Infancia, API, nos dice “*El Gobierno Nacional con concepto de la **Comisión Intersectorial para la Atención Integral a la Primera Infancia**, definirá e implementará el esquema de financiación y ejecución interinstitucional de la estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia*”, esto incluye la definición de estándares, y no se conoce si la Comisión Intersectorial de Primera Infancia, con sus integrantes aprobó estándares⁶, que cuentan con los requisitos mínimos de contemplan las normas, especialmente las que hacen referencia a Satisfacción del Cliente, que se van a trabajar en este proyecto.

Como los estándares⁷ de satisfacción del cliente, hacen parte de la supervisión de la estrategia y existe un componente Administrativo y de Gestión, donde se encuentra lo relacionado específicamente con Servicio al Cliente, estos deberían

⁴ Declaración de la Directora María Zulema Vélez de ICONTEC en la entrega de las certificaciones en Abril de 2013.

⁵ Junio 2011 - Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014

⁶ Para las modalidades institucionales y familiares

⁷ Anexo 1 – Estándares de Calidad – Modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia – Servicios contratados por el ICBF – Dirección de Primera Infancia – Noviembre 2012

estar alineados a las normas de calidad. ¿Esto realmente está sucediendo? ¿O solo se habla de satisfacción del cliente, sin tener las variables mínimas que expide una norma? ¿Puede una institución pública lograr comprobar la satisfacción del cliente, cuando la operación es tercerizada? ¿En esta estrategia de gobierno se tiene en cuenta las variables mínimas de satisfacción del cliente?

Como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, maneja su contratación⁸ de forma descentralizada, es decir que las Direcciones Regionales son las encargadas de realizar la contratación de los contratistas que se encargaran de ejecutar la operación de las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF es el medio por el cual los niños y niñas reciben la atención a las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia; pero son terceros (contratistas), quien realizan la operación directamente. Por ello son tan importantes los estándares que nos garantizan que ese contratista a quien se le paga por el servicio, cumpla con las especificaciones mínimas.

¿Estos contratistas a parte de llevar a cabo la ejecución de un contrato, cumplen con las variables mínimas de las normas NTC – ISO 10002:2005 y E ISO/TS 10004:2010? ¿El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF define los requisitos de Satisfacción del Cliente en las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia?

Para resolver estas inquietudes, se compararan los estándares de las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la

⁸ Manual de Contratación - Dirección de Contratación ICBF - 2012

primera infancia, aprobados por la Comisión Intersectorial⁹ de Primera Infancia, frente a solo las normas NTC-ISO 10002:2005 – E ISO/TS 10004:2010.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, que cuenta con el compromiso de la alta Dirección, para su Sistema Integrado de Gestión, no puede bajar la guardia y debe procurar que todo su sistema incluso llegando a los contratistas logren cumplir las normas mínimas de satisfacción de los clientes, que son nuestros niños, niñas y sus familias.

Es tan así, que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF ya elaboró un instructivo¹⁰ donde imparte las siguientes instrucciones:

- Será de obligatoria inclusión en los estudios previos, las actividades que se desprenden del Sistema Integrado de Gestión de conformidad al objeto contractual, cuyo seguimiento le corresponde al supervisor de cada área, según las instrucciones que se indican a continuación.
- El operador o contratista deberá acogerse a los lineamientos y normativa definida en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF (procedimientos, lineamientos técnicos, manuales de programa, resoluciones, protocolos, guías, instructivos, etc.) e implementar una ruta básica de excelencia alineada al Sistema de Gestión Integral EPICO, que se lidera en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, al igual que las demás normas y leyes que sean aplicables de acuerdo a las actividades que se desarrollen, de la siguiente forma:

1. Para el eje de calidad:

⁹ Decreto Número 4875 de 2011, por la cual se crea la Comisión Intersectorial para la Atención Integral de la Primera Infancia – AIPI y la Comisión Especial de seguimiento para la Atención Integral a la Primera Infancia.

¹⁰ Instructivo Implementación del marco de la estrategia permanente de innovación y cambio organizacional (EPICO) Vigencia 2013 - ICBF

En el marco de este eje, se debe incluir en los estudios previos y contratos las siguientes actividades – obligaciones a cargo del contratista:

- I. El operador /contratista debe referir el diseño e implementación de un procedimiento de personal idóneo y competente para el desarrollo de los servicios a contratar.
- II. El operador/contratista debe socializar con el equipo que realizará las actividades definidas en el contrato, la información básica del ICBF (Misión, Visión, Principios, Objetivos Estratégicos y Políticas de los Sistemas de Gestión).
- III. El operador/contratista deberá realizar dos (2) ejercicios muestrales para evaluar la percepción de satisfacción de los beneficiarios con respecto a la prestación del servicio.

2. Para el eje de seguridad y salud ocupacional.

En el marco de este eje, se debe tener en cuenta en los estudios previos y en el contrato las siguientes actividades u obligaciones:

- I. El operador /contratista debe referir el diseño e implementación de un Plan Básico de Seguridad y Salud Ocupacional para el equipo que realizará las actividades definidas en el contrato.
- II. Cuando el operador/contratista lidere la realización de eventos en representación del ICBF y con la participación de 35 personas o más debe tener en cuenta las recomendaciones impartidas por la Entidad en la cartilla de Buenas Prácticas de Seguridad.
- III. Toda persona que preste el servicio armado de vigilancia o seguridad privada, deberá ser capacitada en el uso de armas y acreditar su cumplimiento ante la Superintendencia de Vigilancia y

Seguridad Privada, de conformidad con lo establecido en el Artículo 78 del Decreto 2535 de 1993.

- IV. Los servicios de vigilancia y seguridad privada que pretendan desarrollar su actividad con la utilización de un medio canino, deberán obtener autorización de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 del Decreto 356 de 1994.
- V. Todo el personal del contratista deberá estar afiliado al Sistema de Seguridad Social en riesgos laborales.
- VI. Antes de iniciar cualquier actividad en el ICBF todos los trabajadores del contratista deben recibir inducción en Seguridad y Salud en el trabajo.
- VII. Suministrar a sus trabajadores todos los Elementos de Protección Personal requeridos para la realización de sus actividades y garantizar el uso correcto de estos durante la ejecución de los trabajos. En caso de deterioro o daño el remplazo deberá hacerse de forma inmediata.
- VIII. Presentar al ICBF la matriz de riesgos ocupacionales, un plan para su control y los procedimientos de seguridad y salud ocupacional, en el que se definan objetivos y se tracen metas de acuerdo a la identificación de peligros.
- IX. Designar por escrito un representante de seguridad y salud en el trabajo responsable del tema durante toda la vigencia del contrato, para que coordine, apoye y garantice las condiciones de seguridad y la administración de las actividades de seguridad y salud en el trabajo.
- X. Durante la ejecución del contrato el contratista deberá cumplir con las normas reglamentarias sobre seguridad y salud en el trabajo, medicina preventiva, higiene y seguridad industrial y los demás

aspectos inherentes que han sido establecidos o establezca la ley y los organismos de control.

- XI. Es responsabilidad del contratista garantizar las condiciones de seguridad de su personal, así como de los equipos propios o de la empresa; para esto deberá disponer de procedimientos estandarizados para las actividades de alto riesgo y garantizar mecanismos verificables de control operativo.
- XII. El contratista es responsable del reporte a la ARL y EPS, atención en salud e investigación de los incidentes y accidentes de trabajo presentados durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato.
- XIII. El ICBF podrá suspender trabajos del contratista si éstos no se ajustan a los estándares de seguridad establecidos por normas técnicas nacionales o internacionales o a la normatividad legal.
- XIV. El contratista deberá garantizar capacitaciones periódicas de su personal en el manejo de los riesgos propios de las actividades desarrolladas.
- XV. El contratista deberá presentar relación de los últimos exámenes médicos ocupacionales realizados a su personal así como el concepto médico donde indique si el trabajador es apto para trabajar, cumpliendo las disposiciones legales vigentes.

3. Para el eje ambiental.

En el marco de este eje se debe tener en cuenta en los estudios previos y en el contrato las siguientes actividades u obligaciones:

- I. El operador/contratista, de acuerdo a la actividad a desarrollar debe establecer el análisis de los aspectos e impactos ambientales asociados al contrato que vaya a ejecutar, establecer

las acciones tendientes a reducir, mitigar y corregir los impactos ambientales significativos.

- II. El operador/contratista debe adelantar acciones pedagógicas con los beneficiarios de los programas institucionales que ejecute, para la promoción y adopción de Buenas Prácticas Ambientales.
- III. El operador/contratista deberá garantizar el cumplimiento de la política ambiental en lo concerniente a buenas prácticas de manipulación de alimentos, almacenamiento y manejo de sustancias químicas, ahorro y uso eficiente de los recursos de agua, energía, papel y sustancias de limpieza y desinfección, combustibles, gestión de residuos, manejo de vertimientos y gestión de residuos.
- IV. Para el servicio de aseo y cafetería, el operador/contratista está en la obligación de capacitar a su personal, buenas prácticas de manipulación de alimentos, almacenamiento y manejo de sustancias químicas, ahorro y uso suficiente de los recursos agua, energía, papel y sustancias de limpieza y desinfección, combustible, gestión de residuos y manejo de vertimientos.
- V. Establecer que el personal vinculado reciba inducción sobre el Sistema Integrado de Gestión.
- VI. Vincular la obligación de capacitar al persona en manejo de sustancias químicas e igualmente exigir fichas de manejo con tratamientos concretos y prácticos.
- VII. En la supervisión de dichos contratos debe exigirse la validación de fichas y tratamientos frente a intoxicación o manipulación inadecuada.
- VIII. Para el servicio de vigilancia y seguridad privada, el operador/contratista está en la obligación de capacitar a su personal en el manejo de residuos sólidos (manejo de pilas),

sustancias químicas especificando el generado por caninos, uso eficiente y ahorro de agua, energía y papel.

- IX. Para los contratos de mantenimiento de infraestructura, el contratista debe conocer la legislación ambiental aplicable y establecer las acciones de cumplimiento de las mismas.
- X. El contratista cuyo objeto vincule la supervisión e interventoría a operadores/contratistas (misionales/funcionales), deben tener presente los aspectos e impactos ambientales, los requisitos legales regionales y locales asociados a la actividad a desarrollar, los estándares de supervisión y seguimiento.
- XI. En los contratos de fotocopiado se debe contemplar y garantizar la gestión de residuos ordinarios como el papel e igualmente especiales, como es el caso de tóneres, tintas y residuos electrónicos.
- XII. En los contratos de suministro de Combustible – Sede Dirección General y Regional, se debe incluir exigencias en términos de la gestión y transporte de sustancia peligrosas con normatividad tal como el Decreto 1609 de 2002.
- XIII. En contratos de obra civil o sanitaria se deberá contemplar y garantizar la gestión de los escombros de acuerdo con la normatividad regional y local.

4. Para el eje de política de seguridad de la información.

En el marco de este eje, se debe tener en cuenta en los estudios previos y en el contrato las siguientes actividades – obligaciones:

- I. El operador/contratista debe garantizar los procesos adecuados para la protección y confidencialidad de la información suministrada por los beneficiarios.

5. Para el eje de innovación.

En el marco de este eje, se debe tener en cuenta en los estudios previos y en el contrato las siguientes actividades – obligaciones:

- I. El operador/contratista deberá promover y desarrollar acciones de innovación y mejora que permitan ajustar y fortalecer el trabajo a desarrollar con los beneficiarios.

Debido a todo lo que está implementando el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, es importante revisar si los estándares a estudiar cumplen con los requisitos mínimos de la Norma.

3. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo nos llevara a determinar, si los estándares del componente de Administración y Gestión, cumplen con lograr aumentar el buen desempeño del programa, que se verá reflejado si están incorporados los requisitos mínimos, de las normas a trabajar¹¹ – Quejas, reclamos, seguimiento y evaluación de la Satisfacción de los niños, niñas y padres de familia usuarios de las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia.

Basado en que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF ya se encuentra certificado por ICONTEC, como lo mencione en el capitulo anterior. Se ve la necesidad de revisar los estándares de las modalidades de Primera Infancia, bajo las normas NTC-ISO 10002:2005 E ISO/TS 10004:2010. Y se preguntaran ¿Por qué esas normas? y no la ISO 9001:2008 que es la que marca la pauta en calidad, pues es muy sencillo, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar tiene una estructura de la Planeación Institucional bien particular, por ser una entidad del estado.

Inicia con el Plan nacional de Desarrollo 2010 - 2014¹² y de allí se desprende el Plan Estratégico Sectorial¹³, después se desagrega en un Plan Indicativo Institucional 2011 – 2014 y finalmente en dos importantes, el mapa estratégico 2012 – 2014 y Plan de Acción Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF. Para nuestro caso solo tomaremos en cuenta el Mapa Estratégico 2012 – 2014, que tiene seis (6) grandes logros:

1. Lograr la atención Integral de alta calidad a la primera infancia

¹¹ NTC-ISO 10002 E ISO/TS 10004

¹² Prosperidad para todos – Ley 1450 de 2011

¹³ Departamento para la Prosperidad Social

2. Prevenir vulnerabilidades o amenazas y proteger a los niños, niñas y adolescentes
3. Lograr el bienestar de las familias colombianas
4. Lograr la máxima eficiencia y efectividad en la ejecución de los recursos
5. Incrementar la consecución de recursos
6. **Lograr una organización apreciada por los colombianos que aprende orientada a resultados**

Este último objetivo tiene varios proyectos:

- Cultura Organizacional orientada a resultados
- **Operación territorial eficiente y atención al cliente con calidad y calidez**

Es te proyecto tiene como metas

| PROYECTO | META 2014 | INDICADORES |
|--|--------------|--|
| Atención al ciudadano | 100% | Quejas y reclamos solucionados en los términos de ley. |
| | 90% | Nivel de satisfacción de atención al cliente |
| Accesibilidad y transparencia en otorgamiento de citas a través de un canal efectivo para la atención al cliente | 33 (3 fases) | Número de regionales operando efectivamente el sistema tecnológico para otorgar citas de manera sistematizada SEAC |
| Operación territorial | 100% | Implementación del proceso de adecuación de la operación territorial |

Fuente: Mapa Estratégico ICBF – Aprobado por el Consejo Directivo en Acta No. 83 del 23 de Febrero de 2012

- Estrategia efectiva de comunicaciones
- Talento Humano desarrollado a través de un modelo de administración por competencias.
- Sistema de gestión integral, del conocimiento y la innovación
- Sistema de Información que generen información oportuna, veraz e integral.

Revisando los objetivos, los proyectos y las metas, es importante darle una mirada a las normas NTC-ISO 10002:2005 E ISO/TS 10004:2010, para lograr el cumplimiento de lo proyecto en el Mapa estratégico de la institución.

Adicionalmente, se debe reconocer que el servicio al cliente en el sector público, ha empezado a tomar importancia dentro de sus usuarios; ya los beneficiarios o usuarios conocen su deberes, pero también sus derechos, y es por ello, que la estrategia de Cero a Siempre que busca la Alta Calidad en la Primera Infancia, no puede estar aislada del tema del Servicio al Cliente, en sus modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia.

“Una queja es una expresión de insatisfacción hecha a una organización, relacionada con sus productos, servicio o el mismo proceso de manejo de quejas, donde una respuesta o resolución se espera que sea explícita o implícita”¹⁴

Y es por ello que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como responsable de la operación de las modalidades de educación inicial en el marco de una

¹⁴ Definición de ISO 10002:2005

atención integral para la primera infancia, será el encargado de socializar y verificar que efectivamente los estándares aprobados por la Comisión Intersectorial de Primera Infancia, se ejecuten y cumplan, frente al componente de Satisfacción del Cliente.

Este proyecto es importante de llevar a cabo, para determinar sí el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, como participante de la Comisión Intersectorial de Primera Infancia, tuvo en cuenta para la estrategia de Cero a Siempre, el proceso de tratamiento de las quejas relacionadas con los servicios de las modalidades de educación inicial de Primera Infancia, incluyendo la planificación, el diseño, la operación, el mantenimiento y la mejora.

Es bien conocido que ninguna empresa puede existir sin Clientes¹⁵. Existe una correlación directa entre la satisfacción del cliente y el futuro éxito de un negocio. Por ello, para lograr la clave del éxito se deben tener en cuenta las siguientes variables:

1. Conocer las expectativas de los clientes
2. Responder rápidamente
3. Movilizar a todas las personas de la organización para entender cómo afectan a la satisfacción del cliente
4. Recibir y escuchar la queja
5. La medición y el control de la continua satisfacción del cliente
6. Actuar rápidamente para cubrir las falencias.

Las normas NTC-ISO 10002:2005 – E ISO/TS 10004:2010, ayudan a cualquier organización a tomar un enfoque holístico para la satisfacción del cliente. Porque presentan directrices completas para la planificación, diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora de la satisfacción del cliente en la

¹⁵ Beneficiarios o Usuarios para el ICBF

organización, específicamente en manejo de quejas y medición de satisfacción del cliente.

Para que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, se mantenga en el línea de los Sistemas de Gestión de Calidad, debe validar sus modalidades, si están cumplimiento con los requerimientos mínimos de la normatividad, para este caso nos concentraremos en NTC-ISO 10002:2005 – E ISO/TS 10004:2010, solo en las modalidades institucional y familiar que se encuentran bajo el marco de la estrategia de Cero a Siempre, del gobierno Nacional.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVOS GENERALES

Proponer la modificación de los estándares del componente Administración y Gestión frente a la Satisfacción del Cliente, de las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia, aprobados por la Comisión Intersectorial de Primera Infancia, frente a las variables mínimas de las Normas NTC-ISO 10002:2005 E ISO/TS 10004:2010 en Servicio al Cliente.

4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a. Revisión de los estándares del componente de Administración y Gestión, aprobados por la Comisión Intersectorial de Primera Infancia, para las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia, bajo la Estrategia de Cero a Siempre. Para determinar cuáles corresponde a Satisfacción del Cliente, frente a Quejas, Reclamos y evaluación de satisfacción del cliente.
- b. Diagnóstico comparativo de las Normas NTC-ISO 10002:2005 E ISO/TS 10004:2010 frente a los estándares de las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia, con enfoque de Servicio al Cliente.
- c. Elaboración de propuesta de modificación de los estándares, para aplicación en las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, bajo el enfoque de las normas NTC-ISO 10002:2005 e ISO/TS 10004:2010

5. MARCOS DE REFERENCIA

5.1. MARCO TEÓRICO

Un buen Sistema de Gestión de manejo de quejas es uno de los elementos cruciales para el éxito del negocio al manejar las necesidades de clientes.

El estándar de Manejo de Quejas, ISO 10002:2005 - el estándar guía para la implementación de un sistema de gestión de manejo de quejas - auxilia a la organización a identificar, manejar y entender cómo se manejan con éxito las quejas de los clientes

La ISO 10002:2005 Es una guía para el diseño y la implementación de un proceso para el manejo de las quejas de cualquier tipo, relacionadas con productos o servicios, incluyendo áreas como la planeación, diseño, operación, mantenimiento y sobre todo la mejora continua. Todas las organizaciones, sin importar su tamaño deben contar con un proceso definido para la Gestión de las quejas, dentro de todos los procesos del sistema de gestión de calidad.

La Norma permite cubrir los siguientes aspectos relacionados con el Manejo de quejas:

- La satisfacción del cliente, al crear un ambiente abierto a la retroalimentación;
- El análisis y evaluación de las quejas para mejorar la calidad del producto o el servicio al cliente;
- El compromiso y la participación de la alta dirección al adquirir y proporcionar recursos, que incluyen la capacitación del personal;
- El reconocimiento, manejo de las necesidades y expectativas del cliente denunciante;
- La revisión e implementación de un proceso eficaz y fácil de utilizar.

Es de gran importancia para cualquier organización que desea destacar el nivel de satisfacción del cliente y mantener su lealtad, lo que le proporcionará mayor competitividad en el mercado. Por lo tanto, es un requisito básico para los

negocios de todo tipo y tamaño, no importando si pertenecen al sector público, privado o se desea implementar voluntariamente.

Los beneficios son:

- Lealtad del cliente. Al adoptar un sistema de gestión, la capacidad para retener a sus clientes aumentará, lo cual ayudará a que su organización logre el éxito.
- Reputación e Imagen. Al certificar su sistema de gestión de manejo de quejas, estará demostrando a las partes interesadas que tiene un gran compromiso con las necesidades de sus clientes, y que cuenta con un proceso para manejar, analizar y evaluar las quejas.
- Operación eficiente. El implementar y certificar asegura un acercamiento constante con el cliente, permitiéndole identificar tendencias y eliminando las causas de las quejas, lo que mejorará la operación de su organización.
- Mejorar la comunicación interna y las relaciones. El manejo de quejas con un enfoque al cliente y encausado a su solución, mejorará las habilidades de todo el personal que ofrece servicio al cliente.
- Flexibilidad. La norma ISO 10002:2005 es compatible con ISO 9001:2008, permitiéndole agregar valor y eficiencia a la organización. El anexo A de ISO 10002:2005 - también le proporciona una guía específica para negocios pequeños.
- Mejora continua. El implementar un sistema para el manejo de quejas, le proporciona una base para la revisión continua y el análisis de su sistema, que como resultado identificará puntos de mejora continua.

La satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión de la calidad. Los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización, pero en cualquier caso, es finalmente el cliente el que determina la aceptabilidad del producto.

La orientación de los sistemas de gestión de la calidad a lograr la satisfacción del cliente requiere medir el grado de satisfacción conseguido. Para medir la satisfacción del cliente se cuentan con distintas metodologías y modelos:

- Las metodologías cualitativas (grupos focales, paneles de clientes, cliente misterioso, etc.) no requieren grandes muestras de población a analizar aunque normalmente tienen un coste más elevado y sus resultados son más complicados de tratar de manera estadística.
- Las metodologías cuantitativas (encuestas) requieren mayores muestras de población aunque normalmente tienen un menor coste y sus resultados son más sencillos de tratar de manera estadística.

Como apoyo en la medición de la satisfacción del cliente se cuenta con la norma internacional que ofrece directrices sobre los pasos a seguir: ISO/TS 10004:2010 "Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición".

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar dentro de su Sistema Integrado de Gestión, cuenta con acciones para garantizar altos niveles de calidez, calidad y oportunidad en la prestación y atención de los servicios brindados a los ciudadanos/clientes que acceden al Bienestar Familiar, en beneficio de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia, promoviendo la participación ciudadana y el control social, con mecanismos para que los ciudadanos, independientemente si son o no beneficiarios de los servicios, tenga la opción de comunicar sus quejas, reclamos frente a los servicios que presta la institución, dentro de los cuales se tienen líneas de servicios al cliente 24 horas (01800...), pagina web, chat, radicación de comunicación escrita, oficinas de atención al usuario.

Pero como la operación de los servicios en primera infancia están tercerizados con contratistas en cada una de las 33 Regionales con las que cuenta el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, en los 1102 municipios del País, es responsabilidad del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, dar el lineamientos sobre el manejo de Servicio al Cliente, y lo realiza a través de las obligaciones de los contratistas, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF verifica que se cumplan estas obligaciones a través de informes de supervisión y de la verificación de estándares y es por ello que a través de este proyecto se debe verificar que los estándares se ajusten a los requerimientos mínimos que debe tener una organización para realizar el tratamiento de quejas y reclamos y la evaluación de satisfacción del cliente.

Comisión Intersectorial de Primera Infancia, ha definido dentro de sus componentes de Calidad, de la estrategia de Cero a Siempre, los lineamientos técnicos, estándares, asistencia técnica y Sistema de Inspección, Vigilancia y Control. Los estándares constituirán los requisitos mínimos que el contratista del servicio debe realizar en las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia, frente al servicio al Cliente.

La Comisión Intersectorial de Primera Infancia, busca con los estándares de calidad que de una manera flexible, orienten la forma como el país debe ir transitando la oferta actual y generando nueva oferta de servicios en los diferentes escenarios donde transcurre la vida de los niños y las niñas.

Los estándares de calidad hacen parte de un Sistema de Gestión de Calidad, cuyos principios orientadores están centrados en la progresividad, la gradualidad y la flexibilidad en la implementación de los mismos. Estos tres principios buscan reconocer las diferencias y capacidades de las entidades administradoras del servicio y de los territorios en donde se desarrollan las modalidades, para que a través de un proceso de asistencia

técnica se apoyen para que vayan logrando de manera gradual el alcance de los estándares.

De igual manera, estos estándares de calidad han sido organizados en los siguientes 6 componentes que contemplan los procesos que deben ser desarrollados para prestar un servicio con pertinencia, oportunidad y calidad. (1) Proceso pedagógico; (2) Talento humano; (3) Ambientes educativos y protectores (4) Salud y nutrición; (5) Familia, comunidad y redes y; (6) Administración y gestión. Para el presente trabajo, solo nos enfocaremos en el componente “(6) Administración y gestión”.



Fuente: Anexo No. 1¹⁶. Estándares de Calidad. Modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para primera infancia. Servicios contratados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

¹⁶ Parte integral del Manual Operativo. Modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral a la primera infancia. Servicios contratados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Otro interés fundamental para poder avanzar en temas de calidad, es el relacionado con la integralidad en las atenciones. Las entidades administradoras del servicio de las modalidades orientarán su quehacer con un marco de lineamientos técnicos contruidos de manera intersectorial, con una visión clara de lo que el país espera, anhela y proyecta pase con los niños y niñas en primera infancia. En este sentido, los temas sociales, de familia, educación, culturales, de salud entre muchos otros, van a estar presentes en la dinámica diaria de la modalidad.

Con la formulación de los estándares de calidad, de ninguna manera se espera, ni se pretende, homogenizar las prácticas sociales, culturales, pedagógicas, de trabajo con familia, recreativas que se ofrecen y desarrollan en las modalidades de atención en educación. Para la Estrategia De 0 a Siempre, es fundamental ser coherente con la diversidad que caracteriza el país, así como con la posibilidad de innovación que las organizaciones generen. Por esta razón, se han planteado los siguientes principios que orientan la gestión de la calidad:

Progresividad: La implementación de los estándares de calidad se regirá por el seguimiento a las condiciones que favorecen el cumplimiento de los mismos según lo establecido para cada modalidad de atención, de manera creciente y en un tiempo que respete el principio de interés superior del niño.

Las entidades administradoras del servicio podrán formular y desarrollar planes de mejoramiento para alcanzar a corto y mediano plazo los estándares que no se cumplen o se encuentran en estado de desarrollo, solicitar y vincularse a procesos de asesoría técnica para avanzar en procesos que se orienten a un ideal de excelencia. Es importante tener en cuenta que técnicamente, un estándar no es progresivo, la progresividad está en su proceso permanente de implementación.

Gradualidad: Consiste en determinar el grado o nivel de la gestión en la implementación de los estándares para ir cerrando la brecha entre el valor del estándar alcanzado y el valor objetivo. La recurrencia o dificultad de esta diferencia requiere de apoyo o asistencia técnica. Se establecerán mecanismos y acciones para que de manera gradual para que cada entidad administradora del servicio logre el cumplimiento de los estándares de calidad.

Flexibilidad: La flexibilidad hace referencia a las características particulares para cumplir un estándar sin afectar sus atributos de calidad. El estándar establece una condición unificada y general para todas las modalidades de atención. Sin embargo, es necesario establecer excepciones, procesos distintos, mecanismos e instrumentos diferenciados para responder a las particularidades territoriales y poblacionales.

Las modalidades de atención son operadas por organizaciones de diversa naturaleza las cuales, bajo el principio de autonomía, desarrollan procesos orientadas a garantizar el desarrollo infantil de los niños y niñas en la primera infancia.

La ISO ha desarrollado una nueva especificación técnica, ISO/TS 10004:2010, que provee guías para que las organizaciones establezcan procesos efectivos para el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente es uno de los elementos clave para el éxito de las organizaciones, tanto en el sector público como en el privado. La información obtenida desde el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente, puede ayudar a identificar oportunidades para mejorar las estrategias de la organización, sus productos, procesos y características que son valoradas por los clientes, que sirven a los objetivos de la organización. Estas mejoras pueden fortalecer la confianza del cliente y dar lugar a beneficios comerciales y otros.

ISO/TS 10004:2010, gestión de la calidad – satisfacción del cliente – guías para el seguimiento y medición, se refiere a:

- El concepto de satisfacción del cliente, y principios rectores;
- Al marco para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente;
- La planificación para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente;
- Los procesos para hacer seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente;
- Al mantenimiento y mejora del seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente;

Estas especificaciones técnicas pueden ser usadas por las organizaciones sin importar el tipo, el tamaño o el producto suministrado. Se centra en los clientes externos de la organización.

No intenta ser una norma para la certificación o para propósitos contractuales, ni tiene la intención de alterar los derechos y obligaciones de los requisitos legales o reglamentarios.

“Todas las organizaciones - empresas privadas o organizaciones del sector público – tienen clientes, y su satisfacción y insatisfacción pueden tener consecuencias de gran impacto para la organización. La información obtenida del seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente que se indica en la ISO/TS 10004 es vital para la gestión de la calidad. Se puede guiar a la organización en la adopción de medidas para mantener o mejorar la satisfacción del cliente, y ayudar en la consecución de los objetivos más importantes de la organización.”

5.2 MARCO CONCEPTUAL

La Atención de la Primera Infancia ha demostrado tener un importante impacto sobre el futuro de los niños y las niñas, sus familias y la sociedad en general. Reconociendo estos beneficios, el Estado colombiano, en alianza con entidades privadas, han venido avanzando por muchos años en el desarrollo de programas orientados a la atención de estos niños y niñas, en especial para aquellos que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad.

Con base en estas experiencias, la Estrategia de Cero a Siempre surge en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014 'Prosperidad para todos', como una iniciativa de alcance nacional, que busca en esencia articular todos los planes, programas y acciones que desarrolla el país, para que desde un enfoque de derechos se promueva y se garantice el desarrollo infantil temprano de los niños y niñas en la primera infancia.

La primera infancia comprende el periodo de vida que va desde la gestación hasta antes de los seis años de edad. En este sentido, la Estrategia está dirigida a las 5.132.000 niñas y niños de cero a cinco años, del País. El propósito del actual Plan Nacional de Desarrollo, es atender de forma integral y con calidad como mínimo a 1.200.000 niñas y niños en todo el territorio nacional, empezando por quienes se encuentran en mayor condición de vulneración y de pobreza, pero con el compromiso de avanzar progresivamente hacia la universalización de la atención.

De Cero a Siempre es la Estrategia Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia creada en el gobierno del Presidente Juan Manuel Santos y cuya vocería está en cabeza de la Sra. María Clemencia Rodríguez de Santos, que busca aunar los esfuerzos de los sectores público y privado, de las organizaciones de la

sociedad civil y de la cooperación internacional en favor de la Primera Infancia de Colombia.

La Alta Consejería para Programas Especiales busca transformar la manera sectorizada en la que se han suministrado los servicios de atención a la Primera Infancia creando la Estrategia Nacional De Cero a Siempre, que reúne políticas, programas, proyectos, acciones y servicios dirigidos a la primera infancia, con el fin prestar una verdadera Atención Integral que haga efectivo el ejercicio de los derechos de los niños y las niñas entre cero y cinco años de edad.

Los derechos de las niñas y los niños en primera infancia son impostergables; la familia, la sociedad y el estado están en la obligación de garantizar la protección, la salud, la nutrición y la educación inicial desde el momento de la gestación hasta los cinco años. La Estrategia De Cero a Siempre coordinará todas las instituciones, tanto públicas como privadas, para lograr garantizar, en el largo plazo, una atención integral a niños y niñas del Sisbén 1, 2 y 3.

Trabajando bajo una perspectiva de universalización de la Atención Integral, De Cero a Siempre priorizará la población en Pobreza Extrema. En la actualidad sólo el 24% los niños y niñas menores de cinco años recibe atención integral, y De Cero a Siempre buscará hacer efectivos los derechos a la atención integral de 1'200.000 niños y niñas en situación de vulnerabilidad, enfrentándose así a un gran reto Nacional que exige una coordinación interinstitucional para alcanzar una cobertura del 100% de la población entre cero y cinco años de edad.

La Estrategia De Cero a Siempre demandará una mayor preparación de cada uno de los actores involucrados haciendo inaplazable el establecimiento de compromisos locales y regionales para avanzar coordinadamente en el cumplimiento de las coberturas, así como en la adecuación de las instituciones para cumplir los parámetros de atención integral establecidos por la Estrategia.

La inversión en la primera infancia es el aporte más rentable a largo plazo para un país, si hay un buen principio se tendrá un mejor futuro.

Para la Estrategia de Cero a Siempre, el ejercicio efectivo de derechos se manifiesta a través de las denominadas realizaciones, cuyo logro se orienta a través de una herramienta denominada la Ruta Integral de Atenciones. Tanto el logro de las realizaciones como las atenciones se enmarcan por unos lineamientos técnicos que orientan los criterios de calidad con los que deben ser atendidos los niños en la primera infancia.

En el marco de la Estrategia y en desarrollo de la Ruta Integral de Atenciones, así como de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 del Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF ha asumido entre sus responsabilidades la coordinación de los servicios de educación inicial en el marco de una atención integral para niños y niñas menores de 5 años, con una meta de 1.2 millones de niños con atención integral de calidad en el cuatrienio.

Estos servicios, tal como están concebidos, buscan desarrollar acciones para garantizar las atenciones en atención en educación inicial, cuidado y nutrición, así como adelantar las gestiones para lograr que los niños accedan a todas las otras atenciones establecidas en la Ruta Integral de Atenciones. La operación de estos servicios se desarrolla en el marco de unos estándares de calidad que buscan nivelar los criterios para todos los servicios públicos y privados del país y garantizar que todos los niños accedan con oportunidad y pertinencia a un servicio de calidad sin importar las condiciones de ingreso de sus familias.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, específicamente tiene a cargo dentro de la Estrategia, la operación de servicios en las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia, en

sus dos modalidades (Institucional y Familiar). Igualmente, en su rol de rector del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, apoya a la Estrategia en el fortalecimiento territorial y definición de política pública en los municipios.

Considerando esta responsabilidad, para el Instituto resulta fundamental avanzar tanto en el mejoramiento de la calidad de los servicios que viene ofreciendo a través de sus modalidades tradicionales, como ampliar la capacidad de atención para que nuevos niños y niñas en condiciones de vulnerabilidad puedan acceder a servicios de calidad.

Con este propósito, y asumiendo todos sus servicios como parte integral de la Estrategia, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF se propuso a partir del 2011 avanzar en tres estrategias de mejoramiento de la calidad. La primera, de acuerdo con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, inició el proceso de integración de los niños y niñas atendidos en los Hogares Comunitarios de Bienestar hacia Centros de Desarrollo Infantil (CDI).

La segunda, la cualificación de los Hogares Infantiles y los Lactantes y Preescolares, como modalidades institucionales que por más de 40 años han atendido con oportunidad a niños y niñas hijos de padres y madres trabajadores. Con este objetivo, se inicia su cualificación, en el marco de los estándares de calidad de la Estrategia de Cero a Siempre, en lo que se basa este trabajo, lo cual permitirá cualificar integralmente el servicio y en particular mejorar el aporte nutricional y fortalecer el talento humano encargado de la atención de los niños y niñas con profesionales de nutrición, de apoyo psicológico y auxiliares pedagógicos. De igual manera se propone cualificar los ambientes educativos con la renovación de la dotación para estas modalidades.

Con el fin de ampliar la cobertura para nuevos niños y niñas que no acceden a servicios de educación inicial, cuidado y nutrición, el Instituto

Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF brindará atención a través de dos modalidades. Por una parte, la Modalidad Institucional (más adelante se explica), que buscan atender niños y niñas en zonas urbanas en espacios institucionales y la Modalidad Familiar (más adelante se explica), que tiene por objetivo adelantar proceso de formación y acompañamiento para familias y cuidadores con el fin de fortalecer su rol de cuidado y de crianza para favorecer el desarrollo infantil de sus niños y niñas.

En el anterior contexto, uno de los desafíos centrales a partir del 2013 en el desarrollo de las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral contratadas por el Instituto, es lograr avanzar bajo una mirada común sobre los proceso y criterios de calidad que cobijan los servicios para la primera infancia. En este sentido, resulta fundamental desarrollar las experiencias, tomando como referente los lineamientos técnicos de la Estrategia de Cero a Siempre, la Ruta Integral de Atenciones y los estándares de calidad para la prestación del servicio.

Lo anterior, comprendiendo las diferencias y capacidades de las entidades administradoras del servicio, teniendo en cuenta la gradualidad, la progresividad y la flexibilidad como principios orientadores de un proceso de mejoramiento continuo de la atención de la primera infancia en el país.

Actualmente, en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en las modalidades de Atención Integral a la Primera Infancia, cuenta con programas, tales como los Hogares Comunitarios de Bienestar: Empresarial, Múltiples y Jardines Sociales, de igual modo los Hogares Infantiles.

Para lograr cumplir con lo expuesto, el Instituto Colombiano de Bienestar Familia, reorganizo sus programas y modalidades, en pro de buscar el éxito de la estrategia. Así es que reagrupó los programas que ya tenía y que cumplían

parcialmente con los componentes de Atención Integral a la Primera Infancia. Y de estos se cuentan con dos modalidades importantes: Institucional y Familiar.

MODALIDADES INSTITUCIONALES

Como su nombre lo indica, estas modalidades funcionan en espacios institucionales especializados para atender a los niños y niñas en la primera infancia. Estas modalidades están orientadas a los niños y niñas de primera infancia y sus familias y/o cuidadores, de manera prioritaria a los niños y niñas entre los dos años y hasta menores de 5 años y/o hasta su ingreso al grado de transición. Sin perjuicio de lo anterior, esta modalidad está diseñada para atender las diferentes edades con la singularidad que eso implica, por ello estarán abiertos o atenderán a niños y niñas entre los 6 meses y los dos años de edad. Las modalidades institucionales buscan atender a niños y niñas cuyas circunstancias no permiten el cuidado en sus hogares por diversos motivos que incluyen la inserción laboral o estudios de padres y madres o cuidadores, entre otras, y necesitan encargar el cuidado, crianza y educación a una institución especializada. Para efectos del presente manual, se presentan las siguientes tres modalidades institucionales:

Hogares Infantiles: fueron creados en 1974 e inicialmente con el nombre de Centros de Atención Integral al Preescolar (CAIP). La Ley 7 de 1979 establece recursos para su financiamiento con el objetivo de atender a niños y niñas desde los 6 meses hasta los 6 años, hijos de padres y madres trabajadores. El servicio en esta modalidad es financiado con las tasas de compensación de padres de familia y con los aportes del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF según normatividad vigente expedida por el Instituto.

Lactantes y Preescolares: esta modalidad surgió de manera independiente como un servicio operado por organizaciones privadas para atender a niños y niñas vulnerables que no podían ser cuidados en sus familias por diversas razones incluida la inserción de sus familias al mercado laboral. Con el tiempo comenzaron a recibir aportes parciales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF hasta convertirse en una modalidad de atención del Instituto. De igual manera a los Hogares Infantiles, el servicio en esta modalidad es financiado con las tasas de compensación de padres de familia y otras fuentes y con los aportes del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF según normatividad vigente expedida por el Instituto.

Centros de Desarrollo Infantil: esta modalidad surge en el marco de la Estrategia de Cero a Siempre, como una apuesta por atender a los niños y niñas menores de 5 años vulnerables con educación inicial como el eje central del proceso y articulando otros componentes de la atención integral. Su diseño se basa en la experiencia de los Hogares Infantiles y otras modalidades institucionales tradicionales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, de la modalidad institucional del Programa de Atención Integral a la Primera Infancia PAIPI desarrollado por el Ministerio de Educación Nacional y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y otras experiencias locales como las de la Secretaría de Integración Social de Bogotá y Buen Comienzo en Medellín. Esta modalidad se financia completamente con recursos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y garantiza la gratuidad de los niños y niñas más vulnerables.

A parte del trabajo directo con los niños, las acciones que se desarrollan en las modalidades institucionales también incluyen a las familias y/o cuidadores de los niños y niñas de primera infancia como promotores y corresponsables de su desarrollo integral. Igualmente, son población objetivo de la

modalidad, los niños y niñas con discapacidad leve, que les permita interactuar con los demás niños.

En los casos de discapacidad severa, el Comité de Estudio y Selección de Usuarios, junto con el Centro Zonal del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, evaluarán alternativas de remisión de un niño o niña a otro tipo de servicios del Sistema Nacional de Bienestar Familiar. La precisión que antecede tiene una enorme trascendencia en relación con los temas de inclusión y atención diferencial, ya que reclama de los prestadores del servicio actitudes y aptitudes para la comprensión de temas y circunstancias diferenciales, como la discapacidad, que marcan y distinguen la vida del individuo frente a la de otros.

Las modalidades institucionales se llevan a cabo en espacios físicos e en infraestructuras adecuadas y pertinentes para la atención a la primera infancia, las cuales deben contar con todas las condiciones de seguridad y salubridad y que faciliten el acceso de los niños, niñas y sus familias y/o cuidadores. En este sentido, las modalidades institucionales se llevan a cabo en espacios especialmente diseñados y organizados para adelantar acciones en los diferentes componentes de la atención para favorecer la integralidad y a través de escenarios intencionados para el potenciamiento del desarrollo infantil y de múltiples y variadas experiencias y relaciones.

MODALIDAD FAMILIAR

Esta modalidad reconoce el lugar protagónico que tienen las familias en el cuidado, crianza, educación y desarrollo de los niños y las niñas desde el nacimiento hasta antes de cumplir los 6 años, lo cual la convierte en el más cercano escenario de corresponsabilidad. Esta modalidad está dirigida a las

mujeres gestantes y en período de lactancia¹⁷ y a niños y niñas menores de cinco años y/o hasta su ingreso al grado de transición. Se desarrolla a través de procesos de formación y acompañamiento a familias y cuidadores para el fortalecimiento de sus habilidades de cuidado, y de crianza y construcción conjunta de herramientas para la promoción armónica e integral del desarrollo.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, independiente de su estándares de “Satisfacción del Cliente”, para estas modalidades de atención integral en Primera Infancia; busca adelantar las acciones para garantizar altos niveles de calidez, calidad y oportunidad en la prestación y atención de los servicios brindados a los ciudadanos/clientes que acceden al Bienestar Familiar, en beneficio de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia, promoviendo la participación ciudadana y el control social.

Para ello cuenta con una serie de actividades:

- Definir estrategia para estandarizar el servicio y atención en los diferentes puntos de atención.
- Recibir, atender, clasificar, registrar en el SIM y direccionar la PQRS, si se requiere.
- Administración de los canales de servicio y atención (Presencial, virtual, telefónico)
- Administrar el portal del ciudadano (contenido, trámite y servicios)

Para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, la clasificación de los requerimientos le permite organizar las peticiones de una manera más fácil, dentro

¹⁷ La madre lactante es beneficiaria hasta que el bebe cumpla seis (6) meses de nacido y se contempla complemento nutricional para la madre con el objetivo de promover la lactancia exclusiva. Cuando los niños y niñas cumplen seis (6) meses, pasan a ser beneficiarios del complemento nutricional.

de las cuales encontramos: Información y Orientación, Quejas, Reclamo, Sugerencias, Derechos de Petición.

A continuación, se mostrarán los estándares del componente Administrativo y de Gestión, donde debemos encontrar la Satisfacción del Cliente. Para el proyecto se va a tener en cuenta las dos modalidades de la Estrategia de Cero a Siempre, Modalidad Institucional y Familiar

ESTANDARES ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN – MODALIDAD INSTITUCIONAL

Estándar 62: El CDI¹⁸/HI¹⁹ define y documenta las estrategias organizacionales que le dan identidad.

Estándar 63: El CDI/HI define, documenta, hace seguimiento y evalúa las acciones encaminadas al cumplimiento de los estándares de calidad definidos en cada componente y a partir de los resultados establece e implementa acciones de mejora.

*Nota: Para este ejercicio de autoevaluación y planeación el Centro de Desarrollo Infantil define y documenta la metodología para analizar las causas internas o externas que ocasionan el incumplimiento de un estándar y sus consecuencias²⁰

¹⁸ CDI: Centro de Desarrollo Infantil

¹⁹ HI: Hogar Infantil

²⁰ En el Comité Técnico la entidad administradora del servicio presentará el plan de mejoramiento cuando aplique al cuál se le realizará seguimiento en el marco del mismo.

Estándar 64: El CDI/HI define e implementa mecanismos para la evaluación de la satisfacción del servicio con niños, niñas, familias y talento humano y a partir de los resultados establece e implementa planes de mejoramiento.

Estándar 65: El CDI/HI elabora un plan financiero que posibilite un óptimo flujo de caja a partir del análisis histórico y real de ingresos y egresos por periodo de atención.

Estándar 66: El CDI/HI gestiona los recursos financieros para garantizar las condiciones que permitan el cumplimiento de los objetivos del servicio y las condiciones de calidad esperadas.

Estándar 67: El CDI/HI cumple con los requisitos de ley establecidos para la contabilidad, según el tipo de sociedad o empresa.

Estándar 68: El CDI/HI define, documenta e implementa de acuerdo a la normatividad vigente, acciones que garanticen la gestión documental de la información sobre los niños, niñas, familias, talento humano y su gestión administrativa y financiera.

Estándar 69: El CDI/HI realiza el reporte y la actualización de información de los niños, niñas, familias y talento humano requerido por las entidades competentes.

Estándar 70: El CDI/HI tiene registrada la información de los padres, madres o adultos responsables de los niños y niñas en un directorio completo, actualizado y organizado, cuyo uso es reservado, de fácil acceso y exclusivo del personal del CDI.

Estándar 71: El CDI/HI cuenta con un proceso participativo y documentado que permita analizar, evaluar y tramitar las sugerencias, quejas y reclamos que genere la comunidad institucional²¹

ESTANDARES ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN – MODALIDAD FAMILIAR

Estándar 51: La modalidad define y documenta las estrategias organizacionales que le dan identidad.

Estándar 52: La modalidad tiene registrada la información de los padres, madres o adultos responsables de los niños y niñas y de las madres gestantes y lactantes en un directorio completo, actualizado y organizado, cuyo uso es reservado, de fácil acceso y exclusivo del equipo de atención integral.

Estándar 53: La modalidad define, documenta e implementa de acuerdo a la normatividad vigente, acciones que garanticen la gestión documental de la información sobre los niños, niñas, familias y/o cuidadores, madres gestantes y lactantes, talento humano y su gestión administrativa y financiera.

Estándar 54: La modalidad cuenta con un proceso participativo documentado que permita analizar, evaluar y tramitar las sugerencias, quejas y reclamos que genere la comunidad institucional.

Estándar 55: La modalidad define, documenta, hace seguimiento y evalúa las acciones encaminadas al cumplimiento de los estándares de calidad definidos en cada componente y a partir de los resultados establece e implementa planes de mejoramiento.

²¹ El ICBF establece un tiempo máximo para el cumplimiento de este estándar de seis (6) meses para 2013

*Nota: Para este ejercicio de autoevaluación y planeación el prestador de servicio define y documenta la metodología para analizar las causas internas o externas que ocasionan el incumplimiento de un estándar y sus consecuencias²².

Estándar 56: La modalidad define e implementa mecanismos para la evaluación de la satisfacción del servicio con los niños, niñas, familias y/o cuidadores, madres gestantes y lactantes y talento humano y a partir de los resultados establece e implementa planes de mejoramiento.

Estándar 57: La modalidad elabora un plan financiero que posibilite un óptimo flujo de caja a partir del análisis histórico y real de ingresos y egresos por periodo de atención.

Estándar 58: La modalidad gestiona los recursos financieros para garantizar las condiciones que permitan el cumplimiento de los objetivos del servicio y las condiciones de calidad esperadas.

Estándar 59: La modalidad cumple con los requisitos de ley establecidos para la contabilidad, según el tipo de sociedad o empresa.

Estándar 60: La modalidad realiza el reporte y la actualización de información de los niños, niñas, familias y/o cuidadores, madres gestantes y lactantes y de talento humano requerido por las entidades competentes y al sistema de seguimiento uno a uno de la ruta de atención integral a la primera infancia.

²² En el Comité Técnico la entidad administradora del servicio presentará el plan de mejoramiento cuando aplique al cuál se le realizará seguimiento en el marco del mismo

5.3 MARCO LEGAL

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF es una identidad que funciona hace 45 años con la ley 75 de 1968 por la cual se dio una organización orgánica sobre el derecho de la familia y el menor. Es una identidad con facultad para presentar una política social integrada y coordinar los múltiples trabajos aislados del Estado, la Iglesia y los Particulares.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF es creado bajo el gobierno de Carlos Lleras Restrepo el 30 de diciembre de 1968 (Ley 75 de 1968). Es una entidad al servicio de las familias colombianas.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, entidad adscrita al Departamento de la Prosperidad Social - DPS, es una de las instituciones más representativas del país. Fue creada en 1968 dando respuesta a problemáticas, tales como la deficiencia nutricional, la desintegración e inestabilidad de la familia, la pérdida de valores y la niñez abandonada.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF está presente en cada una de las capitales de departamento, a través de sus regionales. Adicionalmente, cuenta con 206 centros zonales, los cuales son puntos de servicio para atender a la población de todos los municipios del país.

Actualmente más de 10 millones de colombianos se benefician de sus servicios.

De esta forma, a niños y niñas, jóvenes, adultos y familias de poblaciones urbana, rural, indígena, afrocolombiana, raizal y rom, es posible brindarles una atención más cercana y participativa.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF da aplicación a la Ley 872 de 2003 y a los decretos reglamentarios No. 4485 de 2009, “por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF da cumplimiento a lo dispuesto en el literal g) del artículo 4º de la Ley 872 de 2003, mediante la cual se creó el Sistema de Gestión de la Calidad en la rama ejecutiva del poder público, y es necesario que, cómo mínimo, las entidades ejecuten sus procesos de acuerdo con los procedimientos documentos.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF implementa un Sistema Integrado de Gestión conformado por los ejes: Calidad, bajo las normas NTCGP 1000:2009 y NTC-ISO 9001:2008, Ambiental, bajo la norma NTC-ISO 14001:2004, Seguridad de la Información, bajo la norma ISO/IEC 27001:2006 y Seguridad y Salud Ocupacional bajo la norma OHSAS 18001:2007 orientado a mejorar la prestación de los servicios a la ciudadanía.

Para la vigencia 2008, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF inicia sus pasos de incursión a la certificación, con la postulación en el eje de calidad, logrando con éxito el objetivo de obtener la certificación ICONTEC ISO 9001:2008 – NTCGP 1000: 2009, y a la fecha a logrado mantener dicha certificación.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF²³, teniendo en cuenta la necesidad de una adecuación organizacional basada en la modernización y el fortalecimiento del gobierno, la gerencia y la calidad de los servicios que presta el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, el instituto modificó su estructura y determinó las funciones de sus dependencias mediante el decreto No. 987 del 14 de Mayo de 2012²⁴.

²³ Resolución No. 3042 del 29 de Junio de 2012 - ICBF

²⁴ Por el cual se modifica la estructura del ICBF y se determinan las funciones de sus dependencias.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF mediante resolución 2221 de 31 de Mayo de 2010, se aprobó el Manual del Sistema Integrado de Gestión – SIGE en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, en cumplimiento del numeral 4.2.1 de la Norma de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y en desarrollo de la política del Sistema Integrado de Gestión, SIGE, adopta mediante resolución número 06715 del 8 de febrero de 2010.

Adicionalmente mediante la resolución 2221 del 31 de mayo de 2010, se adoptó en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF el Mapa de Procesos Versión 3.0 como instrumento para el mejoramiento de la gestión institucional, en desarrollo del Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005, el cual estipula que la implementación del Modelo Estándar de Control Interno se basa en procesos y procedimientos institucionales.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF cuenta con el proyecto estratégico Sistema de Gestión Integral del Conocimiento y la Innovación definido en el objetivo No. 6 del Mapa Estratégico Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF 2011 – 2014, el cual para su óptimo desarrollo ha definido la Estrategia Permanente de Innovación y Cambio Organizacional – EPICO, la cual tiene un componente de innovación y racionalización de procedimientos con el fin de convertir al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF en una entidad moderna y eficiente apreciada por los Colombianos.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF mediante resolución No. 3042 del 29 de Junio de 2012, aprueba el Manual del Sistema Integrado de Gestión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, en su versión 7.0. y adopta el mapa de macroprocesos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF versión 1.0 como instrumento para el mejoramiento de la gestión institucional.

Teniendo en cuenta que se está realizando una revisión de los estándares de satisfacción del cliente de las modalidades institucional y familiar del Instituto

Colombiano de Bienestar Familiar frente a la normas NTC-ISO 10002:2005 – E ISO/TS 10004:2010, se entenderá que la normatividad legal que aplica a este proyecto son las mismas que aplican al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para la atención de niños y niñas menores de cinco años, que se encuentran comprendidas dentro del normograma.

- ✓ Declaración Universal de los Derechos del Niño del 20 de noviembre de 1959 - de la Asamblea General de las Naciones Unidas. Reconoce los derechos de los niños a nivel mundial sin distinción ni discriminación alguna.
- ✓ Objetivos del Milenio (ODM) Son 8 propósitos de desarrollo humano fijados en el año 2000 que los 189 países miembros de las Naciones Unidas acordaron cumplir para el año 2005, entre los que se encuentran erradicar la pobreza extrema y el hambre, la enseñanza primaria universal, reducir la mortalidad infantil y mejorar la salud materna entre otros. Esta declaración es del año 2000.
- ✓ Constitución Política de Colombia
- ✓ Ley 27 de 1974 - Por la cual se dictan normas sobre la creación y sostenimiento de Centros de atención integral al Pre-escolar, para los hijos de empleados y trabajadores de los sectores públicos y privados.
- ✓ Ley 7 de 1979 "Por la cual se dictan normas para la protección de la Niñez, se establece el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, se reorganiza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y se dictan otras disposiciones", artículos 12 y 21.
- ✓ Ley 1098 de 2006- Código de Infancia y Adolescencia

- ✓ Ley 1295 de 2009 "Por la cual se reglamenta la atención integral de los niños y las niñas de la primera Infancia de los sectores 1, 2 y 3 del Sisben"
- ✓ Ley 1450 del 16 de julio de 2011 - plan de Desarrollo de 2010-2014 artículos 136 y 137,
- ✓ Decreto 1729 de 2008 Reglamenta parcialmente el artículo 16 de la Ley 789 de 2002 - Foníñez, Fondo para la Atención Integral de la Niñez y Jornada Escolar Complementaria. Establece objetivos generales y específicos, los recursos que financiarán el fondo y los beneficiarios de los programas, que podrán ejecutarse mediante convenios de asociación suscritos entre el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y otras entidades
- ✓ Decreto 4875 de 2011 que establece la Comisión Intersectorial para la Atención Integral a la Primera Infancia sus integrantes y sus funciones.
- ✓ Decreto 4156 de 2011 "Por el cual se determina la adscripción del Instituto Colombiano de Bienestar familiar y se dictan otras disposiciones"
- ✓ Conpes Social 109 de 2007 Política Publica Nacional de Primera Infancia "Colombia por la Primera Infancia"
- ✓ Conpes Social 3673 de 2010 Política de prevención del reclutamiento y utilización de niños, niñas, adolescentes por parte de los grupos armados organizados al margen de la ley y de los grupos delictivos organizados
- ✓ Decreto 0987 de 2012. Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar "Cecilia de la Fuente de Lleras" y se determinan las funciones de sus dependencias.

- ✓ Resolución 1447 del 1 de julio 1993, Por la cual se reglamenta la operacionalización de los jardines comunitarios, mediante organización de experiencias pilotos.

6. METODOLOGIA UTILIZADA

Para el presente proyecto, se utilizara la investigación correlacional²⁵, que busca la comparación de los estándares aprobados por la Comisión Intersectorial de Primera Infancia para los Centros de Desarrollo Infantil y que para el Instituto Colombiano de Bienestar se convierten en Modalidades de Educación Inicial: Modalidad Institucional y Modalidad Familiar y se compararán con las normas NTC-ISO 10002:2005 –ISO/TS 10004:2010. De la cual se extraerá las diferencias y se realizaran las observaciones del caso y se expondrá una nueva propuesta de estándares de satisfacción del cliente para las modalidades de educación inicial.

Basados en los objetivos trazados en este proyectos, se desarrollara la Propuesta de la modificación de, los estándares del componente Administración y Gestión frente a la Satisfacción del Cliente, de las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia, aprobados por la Comisión Intersectorial de Primera Infancia, frente a las variables mínimas de las Normas NTC-ISO 10002:2005 E ISO/TS 10004:2010 en Servicio al Cliente

Revisión de los estándares del componente de Administración y Gestión, aprobados por la Comisión Intersectorial de Primera Infancia, para las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia, bajo la Estrategia de Cero a Siempre. Para determinar cuáles corresponde a Satisfacción del Cliente, frente a Quejas, Reclamos y evaluación de satisfacción del cliente.

²⁵ Metodología de la Investigación – César Augusto Bernal

Tabla No. 01 – Valoración de los estándares de la modalidad institucional.

| No. ESTANDAR | ESTANDAR ²⁶ | VALORACIÓN | |
|-----------------|---|------------|--------|
| | | NO APLICA | APLICA |
| 62 | El CDI/HI define y documenta las estrategias organizacionales que le dan identidad. | X | |
| 63 | El CDI/HI define, documenta, hace seguimiento y evalúa las acciones encaminadas al cumplimiento de los estándares de calidad definidos en cada componente y a partir de los resultados establece e implementa acciones de mejora Nota: Para este ejercicio de autoevaluación y planeación el Centro de Desarrollo Infantil define y documenta la metodología para analizar las causas internas o externas que ocasionan el incumplimiento de un estándar y sus consecuencias ²⁷ . | | X |
| 64 | El CDI/HI define e implementa mecanismos para la evaluación de la satisfacción del servicio con niños, niñas, familias y talento humano y a | | X |

²⁶ Se extrae del Anexo No. 1. Estándares de Calidad, para verificar cuales aplican a las normas del proyecto

²⁷ En el Comité Técnico la entidad administradora del servicio presentará el plan de mejoramiento cuando aplique al cuál se le realizará seguimiento en el marco del mismo.

| | | | |
|----|---|---|---|
| | partir de los resultados establece e implementa planes de mejoramiento. | | |
| 65 | El CDI/HI elabora un plan financiero que posibilite un óptimo flujo de caja a partir del análisis histórico y real de ingresos y egresos por periodo de atención. | | X |
| 66 | El CDI/HI gestiona los recursos financieros para garantizar las condiciones que permitan el cumplimiento de los objetivos del servicio y las condiciones de calidad esperadas. | X | |
| 67 | El CDI/HI cumple con los requisitos de ley establecidos para la contabilidad, según el tipo de sociedad o empresa. | X | |
| 68 | El CDI/HI define, documenta e implementa de acuerdo a la normatividad vigente, acciones que garanticen la gestión documental de la información sobre los niños, niñas, familias, talento humano y su gestión administrativa y financiera. | X | |
| 69 | El CDI/HI realiza el reporte y la | X | |

| | | | |
|----|---|---|---|
| | actualización de información de los niños, niñas, familias y talento humano requerido por las entidades competentes. | | |
| 70 | El CDI/HI tiene registrada la información de los padres, madres o adultos responsables de los niños y niñas en un directorio completo, actualizado y organizado, cuyo uso es reservado, de fácil acceso y exclusivo del personal del CDI. | X | |
| 71 | El CDI/HI cuenta con un proceso participativo y documentado que permita analizar, evaluar y tramitar las sugerencias, quejas y reclamos que genere la comunidad institucional ²⁸ . | | X |

Fuente: Resultado de la revisión de los estándares, frente a las normas NTC-ISO 10002:2005 E ISO/TS 10004:2010

²⁸ El ICBF establece un tiempo máximo para el cumplimiento de este estándar de seis (6) meses para 2013

Tabla No. 02 – Valoración de los estándares de la modalidad familiar.

| No. ESTANDAR | ESTANDAR ²⁹ | VALORACIÓN | |
|-----------------|--|--------------|--------|
| | | NO APLICA | APLICA |
| 51 | La modalidad define y documenta las estrategias organizacionales que le dan identidad. | X | |
| 52 | La modalidad tiene registrada la información de los padres, madres o adultos responsables de los niños y niñas y de las madres gestantes y lactantes en un directorio completo, actualizado y organizado, cuyo uso es reservado, de fácil acceso y exclusivo del equipo de atención integral | X | |
| 53 | La modalidad define, documenta e implementa de acuerdo a la normatividad vigente, acciones que garanticen la gestión documental de la información sobre los niños, niñas, familias y/o cuidadores, madres gestantes y lactantes, talento humano y su gestión administrativa y financiera. | X | |
| 54 | La modalidad cuenta con un proceso | | X |

²⁹ Se extrae del Anexo No. 1. Estándares de Calidad, para verificar cuales aplican a las normas del proyecto

| | | | |
|----|---|--|---|
| | participativo documentado que permita analizar, evaluar y tramitar las sugerencias, quejas y reclamos que genere la comunidad institucional. | | |
| 55 | <p>La modalidad define, documenta, hace seguimiento y evalúa las acciones encaminadas al cumplimiento de los estándares de calidad definidos en cada componente y a partir de los resultados establece e implementa planes de mejoramiento.</p> <p>*Nota: Para este ejercicio de autoevaluación y planeación el prestador de servicio define y documenta la metodología para analizar las causas internas o externas que ocasionan el incumplimiento de un estándar y sus consecuencias³⁰</p> | | X |
| 56 | La modalidad define e implementa mecanismos para la evaluación de la satisfacción del servicio con los niños, niñas, familias y/o cuidadores, madres gestantes y lactantes y talento humano y a partir de los resultados establece e implementa planes de mejoramiento. | | X |

³⁰ En el Comité Técnico la entidad administradora del servicio presentará el plan de mejoramiento cuando aplique al cuál se le realizará seguimiento en el marco del mismo

| | | | |
|----|---|---|---|
| 57 | La modalidad elabora un plan financiero que posibilite un óptimo flujo de caja a partir del análisis histórico y real de ingresos y egresos por periodo de atención. | | X |
| 58 | La modalidad gestiona los recursos financieros para garantizar las condiciones que permitan el cumplimiento de los objetivos del servicio y las condiciones de calidad esperadas. | X | |
| 59 | La modalidad cumple con los requisitos de ley establecidos para la contabilidad, según el tipo de sociedad o empresa. | X | |
| 60 | La modalidad realiza el reporte y la actualización de información de los niños, niñas, familias y/o cuidadores, madres gestantes y lactantes y de talento humano requerido por las entidades competentes y al sistema de seguimiento uno a uno de la ruta de atención integral a la primera infancia. | X | |

Fuente: Resultado de la revisión de los estándares, frente a las normas NTC-ISO 10002:2005 E ISO/TS 10004:2010

Luego se realizar el diagnostico comparativo de las Normas NTC-ISO 10002:2005 E ISO/TS 10004:2010 frente a los estándares de las modalidades de educación

inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia, con enfoque de Servicio al Cliente.

Para realizar el comparativo, se mostraran los “debes” de cada una de las normas, y teniendo en cuenta que los estándares están redactados de forma general, para el ejercicio de este proyecto, no se asumirá que la redacción general cubra la especificidad de los requerimientos de las normas, así lograremos dar una propuesta de estándares más completa.

Tabla No. 03 – Requerimientos de la Norma NTC – ISO 10002:2005

| NUMERAL | REQUERIMIENTO DE LA NORMA ³¹ |
|---------------------------------------|--|
| <p>4.3</p> <p>Accesibilidad</p> | <p>El proceso de tratamiento de las quejas debería ser fácilmente accesible para todos los reclamantes. Debería estar disponible la información sobre los detalles de realización resolución de las quejas. El proceso de tratamiento de las quejas y la información de apoyo deberían ser fáciles de comprender y utilizar. La información debería estar en un lenguaje sencillo. La información y asistencia sobre cómo expresar una queja debería estar disponible en todos los idiomas en los que los productos hayan sido ofrecidos o proporcionados, incluyendo formatos alternativos, tales como impresos, sistema braille o cintas de audio, de forma que ningún reclamante sea perjudicado.¹</p> |
| <p>4.4</p> <p>Respuesta Diligente</p> | <p>La recepción de cada queja debería ser reconocida al reclamante inmediatamente. Las quejas deberían ser tratadas con prontitud de acuerdo con su urgencia.²</p> |
| <p>4.6</p> <p>Costos</p> | <p>El acceso al proceso de tratamiento de las quejas no debería tener costo para el reclamante.³</p> |

³¹ Requisitos mínimos que se deben tener en cuenta según la norma.

| | |
|------------------------------|--|
| 4.8 Enfoque al Cliente | La organización debería adoptar un enfoque al cliente, ser receptiva a la retroalimentación, incluyendo las quejas, y demostrar, por sus acciones, el compromiso para la resolución de las mismas. ⁴ |
| 4.10 Mejora Continua | La mejora continua del proceso de tratamiento de las quejas y de la calidad de los productos deberían ser un objetivo permanente de la organización ⁵ |
| 5.1 Compromiso | <p>La organización debería estar activamente comprometida con el tratamiento eficaz y eficiente de las quejas de los clientes. Es particularmente importante que esto demuestre y promueva desde la alta dirección de la organización.</p> <p>Un fuerte compromiso para resolver las quejas debería permitir tanto al personal como a los clientes contribuir a la mejora de los procesos y productos de la organización.</p> <p>Este compromiso se debería reflejar en la definición, adopción y divulgación de la política y los procedimientos para la resolución de las quejas. El compromiso de la dirección debería demostrarse con la adecuada provisión de los recursos, incluida la formación del personal.⁶</p> |
| 5.2 Política | <p>Es conveniente que la alta dirección establezca de manera explícita el enfoque al cliente en la política de tratamiento de las quejas. La política debería estar disponible y ser conocida por todo el personal. La política debería estar disponible también para los clientes y otras partes interesadas. La política debería estar sustentada por procedimientos y objetivos para cada función y actividad del personal incluido en el proceso.</p> <p>Cuando se establecen la política y los objetivos para el proceso de tratamiento de las quejas, deberían tenerse en</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>cuenta los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cualquier requisito legal y reglamentario pertinente • Los requisitos financieros, operativos y de la organización • Las opiniones de los clientes, el personal y otras partes interesadas. <p>Las políticas relativas a la calidad y del tratamiento de quejas deberían estar alineadas.⁷</p> |
| <p>5.3 Responsabilidad y Autoridad 5.3.3</p> | <p>Otros directivos involucrados en el proceso de tratamiento de las quejas deberían, según sea aplicable dentro de las áreas de su responsabilidad, ser responsables de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de que se implementa el proceso de tratamiento de las quejas • Mantener contacto con el representante de la dirección para el proceso de tratamiento de las quejas • Asegurarse de promover la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente a través de la organización • Asegurarse de que la información acerca del proceso de tratamiento de las quejas es fácilmente accesible • Informar sobre acciones y decisiones con respecto al tratamiento de la quejas • Asegurarse de que se tiene en cuenta y se registra el seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas • Asegurarse de que se toman acciones para corregir un problema y prevenir su ocurrencia en el futuro, y asegurarse de que el suceso se registra. • Asegurarse de que la información del tratamiento de las quejas está disponible para la revisión por la alta |

| | |
|--|--|
| | dirección.8 |
| 5.3.4 | <p>Todo personal en contacto con los clientes y los reclamantes debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir formación en el tratamiento de las quejas • Cumplir con cualquier requisito para la comunicación del tratamiento de las quejas que determine la organización • Tratar cortésmente a los clientes y responder rápidamente a sus quejas o remitirlos a los individuos adecuados • Demostrar buenas habilidades interpersonales y de comunicación.9 |
| 5.3.5 | <p>Todo el personal debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser consciente de sus funciones, sus responsabilidades y su autoridad con respecto a las quejas. • Ser consciente de los procedimientos a seguir y la información a dar a los reclamantes • Informar de aquellas quejas que tienen un alto impacto para la organización.10 |
| <p>6 Planificación y Diseño</p> <p>6.1 Generalidades</p> | <p>La organización debería planificar y diseñar un proceso eficaz y eficiente de tratamiento de las quejas a fin de aumentar la fidelidad y satisfacción de los clientes, así como para mejorar la calidad de los productos ofrecidos. Este proceso debería abarcar una serie de actividades interrelacionadas que funcionen armoniosamente, utilizando diversos recursos de personal, informaciones, materiales, financieros y de infraestructura para dar conformidad a la</p> |

| | |
|--|--|
| | política de tratamiento de las quejas y alcanzar los objetivos. La organización debería tener en cuenta las mejores prácticas de otras organizaciones en lo que se refiere al tratamiento de las quejas. ¹¹ |
| 6.2 Objetivos | La alta dirección debería asegurarse de que los objetivos del tratamiento de las quejas están establecidos para las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Estos objetivos deberían ser medibles y coherentes con la política de tratamiento de quejas. Estos objetivos deberían establecerse a intervalos regulares como criterios de desempeño detallados. ¹² |
| 6.3 Actividades | La alta dirección debería asegurarse de que la planificación del proceso de tratamiento de las quejas se lleva a cabo para mantener e incrementar la satisfacción del cliente. El proceso de tratamiento de las quejas pueden vincularse y alinearse con otros procesos del sistema de gestión de la calidad de la organización. ¹³ |
| 6.4 Recursos | Para asegurar la operación eficaz y eficiente del proceso de tratamiento de las quejas, la alta dirección debería evaluar la necesidad de recursos y proporcionarlos. Esto incluye recursos tales como personal, formación, procedimientos, documentación, apoyo de especialistas, materiales y equipos, hardware y software informáticos y financieros. ¹⁴ |
| 7 Operación del proceso de tratamiento de las quejas | La información relativa al proceso de tratamiento de las quejas, tales como folletos, circulares informativos, o información en soporte electrónico, debería estar fácilmente disponible para los clientes, reclamantes y otras partes interesadas. Tal información debería facilitarse en un lenguaje sencillo y, en la medida de lo posible, en formatos |

| | |
|---------------------------------------|--|
| 7.1 Comunicación | accesibles a todos, de tal manera que ningún reclamante esté en desventaja. 15 |
| 7.2 Recepción de la queja | Una vez comunicada la queja inicial, ésta debería registrarse con la información de apoyo y con un código único de identificación. El registro de la queja inicial debería identificar la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el eficaz tratamiento de la queja.16 |
| 7.3 Seguimiento de la queja | La queja debería seguirse a largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. Una actualización del estado de la queja debería estar disponible para el reclamante cuando lo requiera y a periodos regulares, al menos en el momento de cumplirse los plazos establecidos.17 |
| 7.4 Acuse de recibido de la queja | La recepción de cada queja debería ser notificada inmediatamente al reclamante18 |
| 7.5 Evaluación inicial de la queja | Después de recibida, cada queja debería evaluarse inicialmente en términos de criterios tales como su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.19 |
| 7.6 Investigación de las quejas | Deberían hacerse todos los esfuerzos razonables para investigar todas las circunstancias e información pertinente acerca de una queja. El nivel de investigación debería ser proporcionado con la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja.20 |
| 7.7 | Siguiendo una apropiada investigación, la organización |

| | |
|---|--|
| Respuesta a las quejas | debería ofrecer una respuesta, por ejemplo corregir el problema y prevenir que ocurra en un futuro. Si la queja no puede resolverse inmediatamente, debería tratarse de manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible. ²¹ |
| 7.8 Comunicación de la Decisión | La decisión o cualquier acción tomada con respecto a la queja, que sea pertinente para el reclamante o para el personal involucrado, debería comunicárseles tan pronto como se tome. ²² |
| 7.9 Cierre de la queja | Si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces ésta se debería realizar y registrar. Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja debería permanecer abierta. Esto se debería registrar y el reclamante debería ser informado de las alternativas disponibles para recurrir, internas y externas. La organización debería realizar el seguimiento del progreso de la queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho. ²³ |
| 8 Mantenimiento y Mejora 8.1 Recopilación de Información | Una organización debería registrar el desempeño de sus procesos de tratamiento de las quejas. Una organización debería establecer e implementar procedimientos para el registro de las quejas y de las respuestas, y para el uso y gestión de estos registros, protegiendo toda información personal y asegurando la confidencialidad de los reclamantes. Esto debería incluir lo siguiente: a) La especificación de los pasos para la identificación, recopilación, clasificación, mantenimiento, almacenamiento y disposición de los registros |

| | |
|--|--|
| | <p>b) El registro del tratamiento de una queja y el mantenimiento de estos registros, extremando el cuidado para preservar elementos tales como los archivos electrónicos y medios de registro magnéticos, dado que los registros en estos medios pueden perderse como resultado de un mal uso u obsolescencia</p> <p>c) El mantenimiento de los registros del tipo de formación e instrucción que han recibido los individuos involucrados en el proceso de tratamiento de quejas</p> <p>d) La especificación de los criterios de la organización para responder a los pedidos de los reclamantes o sus representantes en cuanto a la presentación y entrega de los registros. Estos criterios pueden incluir límites de tiempo, el tipo de información que se debería proporcionar, a quién o en qué formato</p> <p>e) La especificación de cómo y cuándo se divulgan al público los datos estadísticos de las quejas, sin la información de carácter personal.²⁴</p> |
| 8.2 Análisis y evaluación de las quejas | Todas las quejas deberían ser clasificadas y después analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, y para ayudar a eliminar las causas fundamentales de las quejas. ²⁵ |
| 8.3 Satisfacción con el proceso de tratamiento de las quejas | Deberían tomarse acciones regularmente para determinar el nivel de satisfacción de los reclamantes con el proceso de tratamiento de las quejas. Éstas pueden tomar la forma de encuestas aleatorias a reclamantes u otras técnicas. ²⁶ |

| | |
|---|---|
| <p>8.4</p> <p>Seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas</p> | <p>Se debería realizar un seguimiento continuo del proceso de tratamiento de las quejas, de los recursos necesarios (incluyendo el personal) y de la información a ser recopilada. El desempeño del proceso de tratamiento de las quejas debería ser medido según criterios predeterminados.²⁷</p> |
| <p>8.5</p> <p>Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas</p> | <p>Una organización debería realizar o prever regularmente auditorías con el fin de evaluar el desempeño del proceso de tratamiento de las quejas. La auditoría debería proporcionar información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> — La conformidad del proceso con los procedimientos de tratamiento de las quejas y — La idoneidad del proceso para alcanzar los objetivos del tratamiento de las quejas. <p>La auditoría del proceso de tratamiento de las quejas puede realizarse como parte de la auditoría del sistema de gestión de la calidad y de acuerdo con la Norma ISO 19011. En la revisión por la dirección debería tenerse en cuenta los resultados de la auditoría para identificar los problemas e introducir mejoras en el proceso de tratamiento de las quejas. La auditoría debería ser llevada a cabo por personal competente e independiente de los procesos a ser auditados.²⁸</p> |
| <p>8.6</p> <p>Revisión por la Dirección del proceso de tratamiento de las quejas</p> <p>8.6.1</p> | <p>La alta dirección de la organización debería revisar con regularidad el proceso de tratamiento de las quejas a fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Asegurarse de su continua idoneidad, adecuación, eficacia y eficiencia — Identificar y ocuparse de las situaciones de incumplimiento de los requisitos en el ámbito de la salud, de la seguridad, del medio ambiente, del |

| | |
|-------|---|
| | <p>cliente, los reglamentarios y otros requisitos legales</p> <ul style="list-style-type: none"> — Identificar y corregir deficiencias en el producto — Identificar y corregir deficiencias en los procesos — Evaluar oportunidades para la mejora y la necesidad de cambios en el proceso de tratamiento de las quejas y los productos ofrecidos; y — Evaluar potenciales cambios en la política de tratamiento de las quejas y en los objetivos.²⁹ |
| 8.6.2 | <p>La información para la revisión por la dirección debería incluir información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Los factores internos tales como cambios en la política, objetivos, la estructura de la organización, disponibilidad de recursos y productos ofrecidos o proporcionados — Los factores externos tales como cambios en la legislación, prácticas competitivas o innovaciones tecnológicas — El desempeño global del proceso de tratamiento de las quejas, incluyendo las encuestas de satisfacción del cliente y los resultados del seguimiento continuo del proceso — Los resultados de las auditorías — El estado de las acciones correctivas y preventivas — Las acciones de seguimiento de las revisiones por la dirección previas; y — Las recomendaciones para la mejora³⁰ |
| 8.6.3 | <p>Los resultados de la revisión por la dirección deberían incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de |

| | |
|--------------------------------|--|
| | <p>las quejas</p> <ul style="list-style-type: none"> — Propuestas para la mejora del producto — Decisiones y acciones relacionadas con la identificación de necesidades de recursos <p>Los registros de las revisiones por la dirección deberían mantenerse y utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.³¹</p> |
| <p>8.7 Mejora Continua</p> | <p>La organización debería mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas. Como resultado, la organización puede mejorar continuamente la calidad de sus productos. Esto puede ser alcanzado a través de acciones correctivas y preventivas y mejoras novedosas. La organización debería tomar acciones para eliminar las causas de problemas existentes y potenciales que provengan de quejas a fin de prevenir la recurrencia y ocurrencia, respectivamente. La organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Investigar, identificar y aplicar las mejores prácticas en el tratamiento de las quejas — Fomentar un visión de enfoque al cliente dentro de la organización — Promover la innovación en el desarrollo del tratamiento de las quejas; y — Reconocer el comportamiento ejemplar en el tratamiento de las quejas.³² |

Fuente: Resultado de la revisión de los requisitos de la norma NTC-ISO 10002:2005

Tabla No. 04 – Requerimientos de la Norma ISO/TS 10004:2010

| NUMERAL | REQUERIMIENTO DE LA NORMA ³² |
|---|---|
| 4 - El concepto de Satisfacción del Cliente | <p>Para lograr la satisfacción del cliente, la organización debe primero entender las expectativas del cliente.</p> <p>Dado que la satisfacción del cliente está sujeta al cambio, las organizaciones deben establecer procesos para monitorear y medir la satisfacción del cliente en una base regular. 1</p> |
| 5 - Marco para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente | <p>La organización debería establecer un enfoque sistemático para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente</p> <p>Este enfoque debe ser apoyado por un marco organizativo para permitir la planificación, operación, mantenimiento y mejora de los procesos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.2</p> |
| 6 - Planificación para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. 6.1 - Definir el propósito y los objetivos | <p>Como primer paso, la organización debe definir claramente el propósito y los objetivos de monitoreo y medición de la satisfacción del cliente.3</p> |
| 6.2 - Determinar el alcance y la frecuencia | <p>Con base en los propósitos y objetivos, la organización debe determinar el alcance de la prevista medición, en términos de tanto el tipo de datos que se busca, y desde donde se va a obtener.</p> <p>La organización también debe determinar la frecuencia de la</p> |

³² Requisitos mínimos que se deben tener en cuenta de la norma.

| | |
|--|--|
| | <p>recogida de datos, que puede ser de forma regular, de manera ocasional, o ambos, según lo dictado por las necesidades de negocios o eventos específicos (ver 7.3).4</p> |
| <p>6.3 - Determinación de los métodos de ejecución y responsabilidades</p> | <p>La organización debe determinar cómo obtener la información de la satisfacción del cliente, y quienes son los responsables de esta actividad.</p> <p>La organización también debe determinar a quien la información debe ser dirigida para la acción apropiada. La organización debería planificar para vigilar los procesos obtención y utilización de la información de satisfacción del cliente, así como los resultados y la eficacia de estos procesos.5</p> |
| <p>6.4 – Asignación de recursos.</p> | <p>La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios humanos competentes y de otro tipo de planificación, el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.6</p> |
| <p>7 - Seguimiento y medición de las actividades de satisfacción del cliente. 7.1 – General.</p> | <p>Para supervisar y medir la satisfacción del cliente, la organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> – identificar las expectativas de los clientes; – recopilar datos de satisfacción del cliente; – análisis de los datos de satisfacción del cliente; – aportar sugerencias para el mejoramiento de la satisfacción del cliente; – monitorear la satisfacción del cliente en curso.7 |
| <p>7.2 -Identificación de las expectativas del cliente 7.2.1 –</p> | <p>La organización debe identificar a los clientes, actuales y potenciales, cuyas expectativas se propone determinar. Una vez que el "cliente" del grupo está definido, la organización debe identificar a los clientes individuales cuyas expectativas se determinan. (Incluye empresas)8</p> |

| | |
|---|---|
| Identificación de los Clientes. | |
| 7.2.2 - Determinación de las expectativas del cliente. | <p>Al determinar las expectativas del cliente, la organización debería considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - requerimientos de los clientes; - requisitos implícitos de los clientes - requisitos legales y reglamentarios; - los deseos de los clientes ("lista de deseos").⁹ |
| <p>7.3 - Recolección de datos de satisfacción del cliente.</p> <p>7.3.1- Identificación y selección de características relacionadas con la satisfacción del cliente</p> | <p>La organización debe identificar las características del producto, de su entrega y de la organización, que tienen un efecto significativo sobre la satisfacción del cliente.</p> <p>La organización debe clasificar las características seleccionadas para reflejar su importancia relativa, según la percepción del cliente. Si es necesario, una encuesta debe llevarse a cabo con un conjunto de sub-clientes para determinar o verificar su percepción de la importancia relativa de las características.¹⁰</p> |
| 7.3.2 - Los indicadores indirectos de satisfacción del cliente. | <p>La organización debe examinar las fuentes de información existentes para los datos que reflejan las características relacionadas con la satisfacción del cliente.¹¹</p> |
| <p>7.3.3 -Mediciones directas de la satisfacción del cliente.</p> <p>7.3.3.1 - General</p> | <p>La organización debería considerar los aspectos prácticos descritos en 7.3.3.2 a 7.3.3.4 en la planificación del enfoque y los métodos a utilizar para la recopilación de datos de satisfacción del cliente.¹²</p> |

| | |
|---|---|
| 7.3.3.2 - Selección del método de recogida de datos de satisfacción del cliente. | La organización debe seleccionar un método de recopilación de datos que se ajuste a la necesidad y el tipo de datos que van a ser recogidos. ¹³ |
| 7.3.3.3 -Selección de tamaño de la muestra y el método de muestreo. | La organización debe determinar el número de clientes a encuestar (es decir, el tamaño de la muestra) y el método de muestreo, con el fin de medir la satisfacción del cliente. Además, el método de muestreo utilizado debería asegurar que la muestra resultante representa bien la población. ¹⁴ |
| 7.3.3.4 - Desarrollar las preguntas de satisfacción del cliente. | El producto y las características para ser entrevistados deben estar claramente definidos. En el desarrollo de las cuestiones que se plantean, primero la organización debería determinar las áreas de interés, y luego el sub-conjunto de preguntas que allí se encuentren, con suficiente detalles para ofrecer información sobre la percepción del cliente. La escala de medición, que depende de la cantidad de preguntas están redactadas, también deben estar claramente definidos. ¹⁵ |
| 7.3.4 - Recogida de datos de satisfacción del cliente. | La recogida de datos debe ser sistemática, detallada y documentada. La organización debe especificar cómo se deben recoger los datos. Al seleccionar el método (s) y la herramienta (s) de recolección de datos, se deben determinar aspectos a |

| | |
|--|--|
| | <p>considerar, por ejemplo,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) el tipo de cliente y accesibilidad, b) los plazos para la recolección de datos, c) la tecnología disponible, d) los recursos disponibles (habilidades y presupuesto), y e) la intimidad y la confidencialidad. <p>Al determinar la frecuencia, el período para la recogida de datos de satisfacción del cliente, la organización debe considerar aspectos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – el desarrollo o el lanzamiento de un nuevo producto; – la realización de importantes hitos del proyecto; – cuando algún cambio relevante se hace en el producto o los procesos relacionados, o entorno operativo; – cuando hay disminución en la satisfacción del cliente, o la variabilidad en las ventas de productos (por región, o la temporada); – la vigilancia y el mantenimiento de relaciones con los clientes en curso; – cliente tolerancia a la frecuencia de las encuestas. 16 |
| <p>7.4 - Análisis de los datos de satisfacción del cliente.</p> <p>7.4.1 – Generales</p> | <p>Una vez que los datos relativos a la satisfacción del cliente se ha recogido, se debe analizar para proporcionar información, que típicamente incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> – el grado de satisfacción del cliente y su tendencia; – aspectos del producto de la organización o procesos que puedan tener un impacto significativo en la satisfacción; – información pertinente sobre productos de la competencia y procesos; |

| | |
|--|---|
| | <p>– Fortalezas y las áreas principales de mejora.</p> <p>Al analizar los datos de satisfacción del cliente, la organización debería considerar las actividades descritas en el punto 7.4.2 a 7.4.6. 17</p> |
| 7.4.2 - Preparación de los datos para el análisis. | Los datos deben ser revisados por los errores, la integridad y la precisión, y debe ser agrupadas en definir categorías, si es necesario.18 |
| 7.4.3 - Determinación del método de análisis. | El método (s) de análisis debe ser seleccionado en función del tipo de los datos recogidos y el objetivo del análisis. 19 |
| 7.4.4 – Llevar a cabo el análisis. | <p>Los datos deben ser analizados para obtener información como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la satisfacción del cliente (en general o por categoría de clientes) y las tendencias; - Los diferencias en el grado de satisfacción de los clientes por categorías; - Los posibles causas y su efecto relativo sobre la satisfacción del cliente; - la lealtad del cliente, que es un indicador de que el cliente pueda seguir exigiendo lo mismo o de otro tipo los productos de la organización.20 |
| 7.4.5 – Validación del análisis. | El análisis y sus conclusiones deben ser validados.21 |
| 7.4.6 - Informe de los resultados y | Los resultados del análisis llevado a cabo debe ser documentado y reportado, junto con posible |

| | |
|--|---|
| recomendaciones. | <p>recomendaciones para ayudar a la organización a identificar áreas de mejora, para finalmente mejorar la satisfacción del cliente.</p> <p>El informe debería proporcionar un indicador claro y completo de la satisfacción del cliente.</p> <p>El informe también debe identificar las características relevantes y los componentes de la satisfacción del cliente, así como las causas potenciales y colaboradores de insatisfacción de los clientes. 22</p> |
| 7.5 - Proporcionar retroalimentación para mejorar. | La información obtenida de la medición y análisis de datos sobre la satisfacción de los clientes deben ser dirigidas a las funciones propias de la organización, a fin de que las medidas que podrían adoptarse para mejorar los productos, procesos o estrategias, con el fin de servir a los objetivos de la organización.23 |
| <p>7.6 – Control Satisfacción del Cliente.</p> <p>7.6.2 – Examen de los clientes seleccionados y obtención de los datos.</p> | <p>La organización debe verificar que el cliente (s) o grupo de clientes seleccionados se alinean con el propósito de recopilación de datos, y que están completos y correctos.</p> <p>La organización debe examinar las fuentes de datos de satisfacción del cliente, tanto directos como indirectos, para la validez y relevancia.24</p> |
| 7.6.3 - Examen de información sobre la satisfacción del cliente. | Información de satisfacción del cliente deben ser controlados por la organización, a intervalos definidos, y por el nivel apropiado de la administración.25 |
| 7.6.4 - Las acciones de | La organización debe supervisar el proceso (s) por el cual la información relevante es la satisfacción del cliente |

| | |
|---|--|
| seguimiento adoptadas para mejorar la satisfacción del cliente. | proporcionado a las funciones apropiadas, con el fin de tomar las acciones dirigidas a aumentar la satisfacción del cliente. La organización también debe supervisar la aplicación de las medidas adoptadas, así como el efecto de tales acciones de respuesta de los clientes en relación con características específicas, o en la medida global de la satisfacción. ²⁶ |
| 7.6.5 - La evaluación de la eficacia de las medidas adoptadas. | Con el fin de evaluar la eficacia de las medidas adoptadas, la organización debe verificar que la información del cliente obtenida sobre la satisfacción es consistente con, o es validado por, otro rendimiento empresarial relevante de indicadores. ²⁷ |
| 8 - Mantenimiento y mejora de los procesos de seguimiento y medición. | La organización debe revisar periódicamente sus procesos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, con el fin de asegurarse de que son eficaces y eficientes y que ofrezcan información que es actual, pertinente y útil. ²⁸ |

Fuente: Resultado de la revisión de los requisitos de la norma ISO/TS 10004:2010

Se continúa con el cruce comparativo entre los deberes de las normas NTC-ISO 10002:2005 e ISO/TS 10004:2010 y los estándares de las modalidades institucional y familiar.

Tabla No. 05 – Comparativo NTC-ISO 10002:2005 y los estándares modalidad institucional y familiar.

| NUMERAL | Modalidad Institucional | Modalidad Familiar |
|--|--------------------------------|---------------------------|
| 4.3 Accesibilidad | 54 | 71 |
| 4.4 Respuesta Diligente | 54 | 71 |
| 4.6 Costos | 54 | 71 |
| 4.8 Enfoque al Cliente | 54 | 71 |
| 4.10 Mejora Continua | 55 | 63 |
| 5.1 Compromiso | 54 | 71 |
| 5.2 Política | 54 | 71 |
| 5.3 Responsabilidad y Autoridad 5.3.3 | 54 | 71 |
| 5.3.4 | 54 | 71 |
| 5.3.5 | 54 | 71 |
| 6 Planificación y Diseño 6.1 | 54 57 | 71 65 |

| | | |
|---|----------|----------|
| Generalidades | | |
| 6.2 Objetivos | 54 | 71 |
| 6.3 Actividades | 54 | 71 |
| 6.4 Recursos | 54 57 | 71 65 |
| 7 Operación del proceso de tratamiento de las quejas 7.1 Comunicación | 54 | 71 |
| 7.2 Recepción de la queja | 54 | 71 |
| 7.3 Seguimiento de la queja | 54 | 71 |
| 7.4 Acuse de recibido de la queja | 54 | 71 |
| 7.5 Evaluación inicial de la queja | 54 | 71 |

| | | |
|--|----|----|
| 7.6 Investigación de las quejas | 54 | 71 |
| 7.7 Respuesta a las quejas | 54 | 71 |
| 7.8 Comunicación de la Decisión | 54 | 71 |
| 7.9 Cierre de la queja | 54 | 71 |
| 8 Mantenimiento y Mejora 8.1 Recopilación de Información | 54 | 71 |
| 8.2 Análisis y evaluación de las quejas | 54 | 71 |
| 8.3 Satisfacción con el proceso de tratamiento de las quejas | 54 | 71 |
| 8.4 Seguimiento del | 54 | 71 |

| | | |
|--|----|----|
| proceso de tratamiento de las quejas | | |
| 8.5 Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas | 54 | 71 |
| 8.6 Revisión por la Dirección del proceso de tratamiento de las quejas 8.6.1 | 54 | 71 |
| 8.6.2 | 54 | 71 |
| 8.6.3 | 54 | 71 |
| 8.7 Mejora Continua | 55 | 63 |

Fuente: Resultado de la comparación de los estándares, frente a la norma NTC-ISO 10002:2005.

Tabla No. 06 – Comparativo ISO/TS 10004:2010 y los estándares modalidad institucional y familiar.

| NUMERAL | MODALIDAD INSTITUCIONAL | MODALIDAD FAMILIAR |
|---|--------------------------------|---------------------------|
| 4 - El concepto de Satisfacción del Cliente | 56 | 64 |
| 5 - Marco para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente | 56 | 64 |
| 6 - Planificación para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. 6.1 - Definir el propósito y los objetivos | 56 | 64 |
| 6.2 - Determinar el alcance y la frecuencia | 56 | 64 |
| 6.3 - Determinación de los métodos de ejecución y responsabilidades | 56 | 64 |

| | | |
|--|----------|----------|
| 6.4 – Asignación de recursos. | 56 57 | 64 65 |
| 7 - Seguimiento y medición de las actividades de satisfacción del cliente. 7.1 – General. | 56 | 64 |
| 7.2 -Identificación de las expectativas del cliente 7.2.1 – Identificación de los Clientes. | 56 | 64 |
| 7.2.2 - Determinación de las expectativas del cliente. | 56 | 64 |
| 7.3 - Recolección de datos de satisfacción del cliente. 7.3.1- Identificación y selección de características relacionadas con la satisfacción del | 56 | 64 |

| | | |
|--|----|----|
| cliente | | |
| 7.3.2 - Los indicadores indirectos de satisfacción del cliente. | 56 | 64 |
| 7.3.3 -Mediciones directas de la satisfacción del cliente. 7.3.3.1 - General | 56 | 64 |
| 7.3.3.2 - Selección del método de recogida de datos de satisfacción del cliente. | 56 | 64 |
| 7.3.3.3 -Selección de tamaño de la muestra y el método de muestreo. | 56 | 64 |
| 7.3.3.4 - Desarrollar las preguntas de satisfacción del cliente. | 56 | 64 |
| 7.3.4 - Recogida de datos de | 56 | 64 |

| | | |
|---|----------|----------|
| satisfacción del cliente. | | |
| 7.4 - Análisis de los datos de satisfacción del cliente. 7.4.1 – Generales | 56 | 64 |
| 7.4.2 - Preparación de los datos para el análisis. | 56 | 64 |
| 7.4.3 - Determinación del método de análisis. | 56 | 64 |
| 7.4.4 – Llevar a cabo el análisis. | 56 | 64 |
| 7.4.5 – Validación del análisis. | 56 | 64 |
| 7.4.6 - Informe de los resultados y recomendaciones. | 56 | 64 |
| 7.5 - Proporcionar retroalimentación para mejorar. | 56 55 | 64 63 |
| 7.6 – Control Satisfacción del Cliente. 7.6.2 – Examen | 56 | 64 |

| | | |
|---|----------|----------|
| de los clientes seleccionados y obtención de los datos. | | |
| 7.6.3 - Examen de información sobre la satisfacción del cliente. | 56 | 64 |
| 7.6.4 - Las acciones de seguimiento adoptadas para mejorar la satisfacción del cliente. | 56 | 64 |
| 7.6.5 - La evaluación de la eficacia de las medidas adoptadas. | 56 55 | 64 63 |
| 8 - Mantenimiento y mejora de los procesos de seguimiento y medición. | 56 | 64 |

Fuente: Resultado de la comparación de los estándares, frente a la norma ISO/TS 10004:2010

Se encontró que los estándares son muy generales y no permiten detallar las actividades que las normas trabajadas exponen en sus debes.

7. ASPECTO FINANCIERO

7.1 PRESUPUESTO REQUERIDO

5,4 billones de pesos del Presupuesto Nacional fueron destinados a la Atención Integral de la Primera Infancia en las modalidades institucional y familiar, en el marco de la Estrategia de Cero a Siempre para el cuatrienio 2010-2014³³. Estos recursos sirven para incluir en los sistemas de atención integral a 1'200.000 niños y niñas del Sisbén 1, 2, y 3, incrementando la cobertura AIPI ³⁴de un 25% a un 41% en el cuatrienio. Como la meta de la Estrategia es mucho más grande, se requiere la creación de un Fondo de Cero a Siempre que permita gestionar recursos de diferentes fuentes para integrarlos en una bolsa común dirigida a incrementar la meta en un porcentaje mayor.

Con la asistencia técnica del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) la estrategia De Cero a Siempre diseñó un Fondo integrador de recursos públicos, privados, internacionales y de cooperación, que garantice la transparencia, la equidad y la focalización de las inversiones en Atención Integral a la Primera Infancia.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, para la Asistencia a la Primera Infancia a Nivel Nacional, cuenta con un presupuesto de \$2.493.598.656.910, específicamente para las modalidades de Atención Integral a la Primera Infancia se tienen \$1.358.131.865.380, de los cuales se debe tener en cuenta la canasta y lo que aplica al componente de Gestión y Administración, donde hacen parte los estándares trabajados.

Para la vigencia 2012, la canasta esta en \$2.640.000 por niño, con un porcentaje de 0.42% para el componente de Gastos Operativos.

³³ <http://www.deceroasiempre.gov.co/QuienesSomos/Paginas/FondoNacional.aspx>

³⁴ Atención Integral a la Primera Infancia

Tabla No. 7 –Costos 2014

| | 2014 |
|---------------------------------|----------------------------|
| Gastos Operativos | \$ 176.089.924.080 |
| Meta de Gobierno (2012-2014) | 1.200.000 |
| Valor Canasta Niño | \$ 2.911.540 ³⁵ |
| Presupuesto requerido | \$ 41.926.172.400.000 |

Fuente: ICBF: Mapa Estratégico, Canastas.

³⁵ Proyección para el 2014 (5%)

8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se realizó la elaboración de propuesta de modificación de los estándares, para aplicación en las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, bajo el enfoque de las normas NTC-ISO 10002:2005 e ISO/TS 10004:2010.

Tabla No. 08 – Propuesta de modificación de estándares de la modalidad institucional.

| No. ESTANDAR | ESTANDAR |
|-----------------|---|
| 63 | <p>La modalidad define, documenta, hace seguimiento y evalúa las acciones encaminadas al cumplimiento de los estándares de calidad definidos en cada componente y a partir de los resultados establece e implementa acciones de mejora</p> <p>Nota: Para este ejercicio de autoevaluación y planeación el Centro de Desarrollo Infantil define y documenta la metodología para analizar las causas internas o externas que ocasionan el incumplimiento de un estándar y sus consecuencias y la metodología para subsanar el hallazgo.</p> |
| 64 | <p>La modalidad define e implementa proceso para monitorear y medir la satisfacción de los usuarios (Niños, Niñas, padres de familia) frente al servicio y a partir de los resultados* establece, implementa y evalúa los planes de mejoramiento.</p> <p>*Nota: La satisfacción de los usuarios y las tendencias, las diferencias en el grado de satisfacción, la lealtad de los usuarios.</p> |

| | |
|----|--|
| 65 | La modalidad elabora un plan financiero que posibilite un óptimo flujo de caja a partir del análisis histórico y real de ingresos y egresos por periodo de atención, para el cumplimiento de cada uno de los estándares. |
| 71 | La modalidad cuenta con un proceso participativo, eficaz, eficiente y documentado que permita analizar, evaluar y tramitar activamente las sugerencias, quejas y reclamos que genere la comunidad institucional, logrando la mejora continua del servicio. |

Fuente: Resultado del proyecto, propuesta de modificación de los estándares de la modalidad institucional

Tabla No. 09 – Propuesta de modificación de estándares de la modalidad familiar.

| No. ESTANDAR | ESTANDAR |
|--------------|---|
| 54 | La modalidad cuenta con un proceso participativo, eficaz, eficiente y documentado que permita analizar, evaluar y tramitar activamente las sugerencias, quejas y reclamos que genere la comunidad institucional, logrando la mejora continua del servicio. |
| 55 | La modalidad define, documenta, hace seguimiento y evalúa las acciones encaminadas al cumplimiento de los estándares de calidad definidos en cada componente y a partir de los resultados establece e implementa acciones de mejora Nota: Para este ejercicio de autoevaluación y planeación |

| | |
|----|--|
| | el Centro de Desarrollo Infantil define y documenta la metodología para analizar las causas internas o externas que ocasionan el incumplimiento de un estándar y sus consecuencias y la metodología para subsanar el hallazgo. |
| 56 | <p>La modalidad define e implementa proceso para monitorear y medir la satisfacción de los usuarios (Niños, Niñas, padres de familia) frente al servicio y a partir de los resultados* establece, implementa y evalúa los planes de mejoramiento.</p> <p>*Nota: La satisfacción de los usuarios y las tendencias, las diferencias en el grado de satisfacción, la lealtad de los usuarios.</p> |
| 57 | La modalidad elabora un plan financiero que posibilite un óptimo flujo de caja a partir del análisis histórico y real de ingresos y egresos por periodo de atención, para el cumplimiento de cada uno de los estándares. |

Fuente: Resultado del proyecto, propuesta de modificación de los estándares de la modalidad familiar.

Vale aclarar que los estándares delimitaron un poco la elaboración de la propuesta, debido a que deben ser redactados de forma general y no particular³⁶.

³⁶ Asesoría por parte de la Oficina de Aseguramiento de Calidad. Instrumentos colgados en la Intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF

9. CONCLUSIONES

Este proyecto permitió realizar la propuesta de modificación de los estándares del componente Administración y Gestión frente a la Satisfacción del Cliente, de las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia, aprobados por la Comisión Intersectorial de Primera Infancia, frente a las variables mínimas de las Normas NTC-ISO 10002:2005 E ISO/TS 10004:2010 en Servicio al Cliente.

Dentro de la revisión de los estándares del componente de Administración y Gestión, aprobados por la Comisión Intersectorial de Primera Infancia, para las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia, bajo la Estrategia de Cero a Siempre, se establecieron que tanto para modalidad institucional, como para modalidad familiar, solo 4 estándares corresponde a Satisfacción del Cliente³⁷.

Adicionalmente, al realizar el diagnóstico comparativo de las Normas NTC-ISO 10002:2005 E ISO/TS 10004:2010 frente a los cuatro (4) estándares de las modalidades de educación inicial, se observa que solo tres (3) estándares se relacionan con los 32 numerales de la Norma NTC – ISO 10002:2005 y con 28 numerales de la Norma ISO/TS 10004:2010.

Finalmente al generar la propuesta de modificación de los estándares, para aplicación en las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, bajo el enfoque de las normas NTC-ISO 10002:2005 e ISO/TS 10004:2010, se evidencia que las redacción de los estándares están muy generales, y pueden llegar a ser cumplibles o no cumplibles de acuerdo al concepto que tengo el evaluador de los mismo.

³⁷ Frente a las Normas NTC-ISO 10002:2005 E ISO/TS 10004:2010

Es por ello, que la modificación de los estándares no resuelve de manera total la solicitud del problema planteado. Pero si nos lleva a determinar, que se deben utilizar otros instrumentos de verificación que permitan el cumplimiento o no de los “debes” de las normas trabajadas en cada una de las unidades de servicio.

Se propone al El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar elaborar un documento orientador que permita a los contratistas cumplir de manera eficaz y eficiente los estándares trabajados en el proyecto. La norma es muy puntual en los requisitos que se exigen, es por ello que los estándares deben apoyar en este documento, para el cumplimiento de las normas.

Para nuestro caso, el documento orientador aplica para modalidad institucional y familiar de igual manera, en los siguientes estándares.

ESTANDAR - La modalidad cuenta con un proceso participativo, eficaz, eficiente y documentado que permita analizar, evaluar y tramitar activamente las sugerencias, quejas y reclamos que genere la comunidad institucional, logrando la mejora continua del servicio.

ESTANDAR - La modalidad define e implementa proceso para monitorear y medir la satisfacción de los usuarios (Niños, Niñas, padres de familia) frente al servicio y a partir de los resultados* establece, implementa y evalúa los planes de mejoramiento.

*Nota: La satisfacción de los usuarios y las tendencias, las diferencias en el grado de satisfacción, la lealtad de los usuarios.

Dentro del documento orientador deberá el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF incluir todos los debes de las normas NTC-ISO 10002:2005 E ISO/TS 10004:2010.

Adicionalmente aunque el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, posee el rol de supervisor de los contratistas, es decir vigila que estos cumplan con todas las obligaciones contractuales, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF debería tener registro del cumplimiento de los estándares, mencionados anteriormente con el fin de que les sirva como una entrada al macroproceso de Gestión para la Atención Integral a la Primera Infancia y generar mejoras en los proyectos, programas y estrategias de las modalidades de educación inicial.

Para el proyecto la limitación se baso en que no se puede aumentar de manera relevante el número de estándares de acuerdo a las actividades que se requiere que el operador ejecute en pro del cumplimiento de las normas. La razón es muy sencilla, porque entre más estándares hayan, mayor demora en la supervisión de los mismos. El hecho de aumentarlos en gran escalara, significaría que realmente no se apliquen en terreno.

10. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, continuar realizando este tipo de proyectos de Estándares Vs Normas ISO, para interpretar y profundizar en su aplicación y socialización de esta comunidad, que hace falta en la implementación del servicio para lograr las certificaciones sin inconvenientes.

Adicionalmente, se debe generar los documentos orientadores, planteados, para que los estándares de cumplan conforme a los requisitos de las normas ISO, es importante empezar a generar más compromisos a las Entidades Administradores de Servicio – EAS ó Contratistas, que implementen los estándares basados en las normas ISO que corresponde a cada estándar.

Este proyecto puede dar continuidad a otras propuestas de evaluación e implementación del sistema de gestión en las ISO 9001:2008 en calidad, 27000 en Seguridad de la Información, 14001 en Ambiental y 18001 en Seguridad y Salud Laboral.

BIBLIOGRAFIA

ISO 10001:2008, Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones.

ISO 10002:2005, Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

ISO 10003:2008, Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones.

ISO 10004:2010, Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices de seguimiento y medición.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, Sistema Integrado de Gestión
VICENTE Martinez-Tur, Jose M^a Peiro Silla, Jose Ramos, Sintesis, Calidad de servicio y satisfacción del cliente.. 2001, ISBN9788477388869

Heckman JJ. Invertir en la primera infancia. In: Tremblay RE, Barr RG, Peters RDeV, Boivin M, eds. Enciclopedia sobre el Desarrollo de la Primera Infancia [en línea]. Montreal, Quebec: Centre of Excellence for Early Childhood Development; 2010:1-2.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, ANEXO 1 Estándares de Calidad - Modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia, 2012.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, Guía para la clasificación de peticiones, 2012

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, Guía orientadora No.1 – Plan Operativo para la Atención Integral – POAI, 2012.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, Manual Operativo – Modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral para la Primera Infancia, 2012.

Comisión Intersectorial de Primera Infancia, Ruta Integral de Atenciones, 2012.